



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Carrera: Contabilidad y Auditoría**

## **“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA, PERIODO 2018”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Contador Público Auditor.

Modalidad: “Proyecto Integrador”

### **Autoras:**

Carmen Magdalena Quishpilema Mendieta      **CI. 0105906549**

Correo electrónico: quishpilemacarmen@gmail.com

Nila Carmita Sánchez Chávez      **CI. 0105645253**

Correo electrónico: nila.sanchez01@hotmail.com

### **Tutora:**

Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez, Mg      **CI. 0103461760**

**Cuenca – Ecuador**

**29/01/2020**

## **RESUMEN**

El presente proyecto integrador Evaluación al Sistema de Control Interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda, fue desarrollado con la finalidad de evaluar los controles de la institución para con ello proponer recomendaciones para mejorar del sistema de control interno y la gestión de la Agencia.

La metodología empleada se basó en el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, con ella se estructuro cuestionarios de carácter general y específico en base a los procesos de la Agencia que forman parte de cadena de valor, para así establecer controles pertinentes.

Los resultados del proyecto han sido un umbral para establecer los hallazgos y en base a estos proponer las respectivas recomendaciones que permitirán establecer alternativas de solución, medidas y mecanismos para mejorar los sistemas de control interno de sus actividades, detectar y mitigar desviaciones que presente la institución y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos, fortalecer las debilidades a través de una gestión más eficaz, contribuir a la mejora de los procesos y promover la adecuada toma de decisiones.

**Palabras clave:** Evaluación. Control Interno. Marco Integrado. Eficiencia. Eficacia Riesgos. Procesos. Matriz. Cooperativa.

---

**ABSTRACT**

This integrative project called Evaluation to the Internal Control System in the Matrix Agency of the Cooperative CREA Ltda, was developed with the objective of evaluating the institution's controls and post-proposal recommendations aimed at improving the internal control system and the management of the Agency.

The methodology used was based on the Integrated Internal Control Framework COSO 2013, which allowed us to structure general and specific questionnaires based on the Agency processes that are part of the value chain, in order to establish relevant controls.

The results of the project have been a threshold to establish the findings and based on these, propose the respective recommendations that will allow establishing alternative solutions, measures and mechanisms to improve the internal control system of their activities, detect and mitigate deviations presented by the institution and that may affect the fulfillment of the objective, strengthen weaknesses through more effective management, contribute to the improvement of processes and promote adequate decision making.

**Keywords:** Evaluation. Internal Control. Integrated Framework. Efficiency. Effectiveness. Risk. Processes. Matrix. Cooperative.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	15
JUSTIFICACIÓN .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
Problema Central.....	19
OBJETIVOS .....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos .....	20
DISEÑO METODOLÓGICO.....	21
Tipo de Investigación.....	21
Método de Investigación.....	21
Métodos de Recolección de datos de Información .....	21
CAPÍTULO 1 .....	23
CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA. ....	23
1.1.    Reseña Histórica .....	23
1.2.    Ubicación.....	25
Matriz. ....	26
Agencia Batán.....	26
Agencia Monay. ....	27
Agencia El Arenal. ....	27
Agencia Totoracocha. ....	28
Agencia Huaynacapac. ....	28
Agencia Pucará.....	29
Agencia Azogues.....	29
Agencia Macas. ....	30
Agencia Sigsig. ....	30
1.3.    Misión .....	31
1.4.    Visión.....	31
1.5.    Política de Calidad.....	31
1.6.    Objetivos Estratégicos .....	31
1.7.    Valores .....	32
1.8.    Organigrama.....	33
1.8.1 Cooperativa CREA Ltda.....	33
1.8.2Organigrama de la Agencia Matriz.....	34



1.9	Servicios .....	34
1.9.1	Servicios Financieros. ....	34
1.9.2	Servicios No Financieros (Servicios Complementarios). ....	36
1.10	Base Legal.....	36
1.10.1.	Definición de Cooperativas de ahorro y crédito .....	36
1.10.2.	Constitución y vida jurídica .....	37
1.10.3.	Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario .....	37
CAPÍTULO 2	.....	40
MARCO TEÓRICO	.....	40
2.1.	Procesos .....	40
2.1.1	Enfoque a procesos.....	40
2.1.2	Clasificación de los procesos .....	41
2.1.3	Método básico PHVA .....	42
2.1.3	Herramientas recomendadas para un mapa de procesos .....	42
2.2.	Control.....	43
2.2.1.	Origen de la palabra control.....	43
2.2.2.	Control Interno .....	43
2.2.3.	Objetivos del control interno.....	44
2.2.4.	Seguridad razonable. ....	44
2.2.5.	Responsables del control interno.....	45
2.2.6.	Principios básicos de control.....	45
2.2.3.	Tipos de controles.....	46
2.2.4.	Tiempo de los controles.....	47
2.2.5.	Fases del estudio de control interno. ....	47
2.2.6.	Importancia del Control Interno.....	48
2.2.7.	Objetivos de Control Interno. ....	48
2.3.	COSO 2013.....	48
2.3.1.	Componentes y Principios del COSO 2013. ....	49
2.3.2.	Categorías de objetivos COSO 2013.....	51
2.3.3.	Principios y puntos de enfoque Marco Integrado de Control Interno- COSO 2013 .....	51
2.3.4.	Efectividad del Control Interno .....	63
2.3.5.	Beneficios del Marco Integrado de Control Interno .....	64
2.4.	Riesgo .....	69
2.4.1.	Tipos de riesgos desde el punto de vista del auditor .....	69



2.4.2. Tipos de riesgo en el sistema financiero .....	70
2.4.3. Administración de riesgos .....	71
2.5. Fases de la Evaluación de Control Interno .....	72
2.5.1. Planificación.....	72
2.5.2. Evaluación de Control Interno.....	72
2.5.3. Informe de la evaluación de Control Interno. ....	73
2.6. Métodos para evaluar el control interno .....	73
2.6.1. Método de cuestionario.....	73
2.6.2. Método narrativo o descriptivo. ....	73
2.6.3. Método gráfico o diagramas de flujo. ....	74
2.7. Técnicas de obtención de información .....	74
2.8. Papeles de trabajo.....	74
2.9. Hallazgos.....	75
2.10. Resultados de la evaluación del control interno .....	75
2.11. Escala de valoración y significancia .....	76
Tabla del Nivel de Madurez.....	78
2.12 El Sistema de Hallazgos de Auditoría .....	79
CAPÍTULO 3 .....	83
APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.....	83
NOTIFICACION DE INICIO .....	86
3.1 PLANIFICACIÓN.....	88
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN .....	88
3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	102
3.2.1. Resultados de la Evaluación General.....	102
3.2.2 Resultados de la evaluación específica .....	107
3.3. INFORME .....	116
3.1 MATRIZ DE HALLAZGOS.....	140
CAPÍTULO 4 .....	146
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	146
BIBLIOGRAFÍA .....	149
ANEXOS .....	153
Anexo 1. Entrevista Jefa de Agencia Matriz COAC CREA Ltda.....	153
Anexo 2. Flujogramas Agencia Matriz Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.....	154

Anexo 3. Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno.	161
ANEXO 4. Cuestionario de Evaluación Específica al Sistema de Control Interno.	178
Anexo 4.1 Cuestionario Proceso de Depósito a Plazo Fijo .....	178
Anexo 4.2 Cuestionario Proceso de Ahorro Infanto- Juvenil.....	183
Anexo 4.3 Proceso de Ahorro Programado .....	187
Anexo 4.4 Proceso de Gestión de Crédito .....	189
Anexo 4.5 Proceso de Gestión de Cobranzas .....	193
Anexo 4.6 Proceso de Uso y Control de Recibos de Créditos .....	197
Anexo 4.7 Proceso de Gestión Judicial .....	200
Anexo 5: Protocolo del Trabajo de Titulación .....	204
Anexo 5.1 Justificación cambio de Metodología .....	216

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1:</b> Objetivos Estratégicos .....	32
<b>Figura 2:</b> Base legal .....	39
<b>Figura 3:</b> Clasificación de procesos .....	41
<b>Figura 4</b> Beneficios del COSO 2013 Marco de Control Interno Integrado.....	64

### **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

<b>Ilustración 1:</b> Consejo de Administración .....	25
<b>Ilustración 2:</b> Consejo de Vigilancia .....	25
<b>Ilustración 3:</b> Oficina Matriz.....	26
<b>Ilustración 4:</b> Agencia Batán .....	26
<b>Ilustración 5:</b> Agencia Monay. ....	27
<b>Ilustración 6:</b> Agencia El Arenal. ....	27
<b>Ilustración 7:</b> Agencia Totoracocha.....	28
<b>Ilustración 8:</b> Agencia Huaynacapac.....	28
<b>Ilustración 9:</b> Agencia Pucará. ....	29



<b>Ilustración 10:</b> Agencia Azogues.....	29
<b>Ilustración 11:</b> Agencia Macas. ....	30
<b>Ilustración 12:</b> Agencia Sigsig. ....	30
<b>Ilustración 13:</b> Valores institucionales .....	32
<b>Ilustración 14:</b> Organigrama.....	33
<b>Ilustración 15:</b> Organigrama Agencia Matriz .....	34
<b>Ilustración 16:</b> Servicios no financieros .....	36
<b>Ilustración 17:</b> Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. ....	38
<b>Ilustración 18</b> Método PHVA .....	42
<b>Ilustración 19:</b> <i>Componentes del COSO III</i> .....	49
<b>Ilustración 20</b> principios y puntos de interés Marco Integrado de Control Interno .....	63
<b>Ilustración 21:</b> Cambios con respecto al COSO I.....	65
<b>Ilustración 22:</b> Diferencias modelos de control interno .....	68
<b>Ilustración 23 :</b> Subcomponente de Control .....	81
<b>Ilustración 24:</b> Marcas de auditoria .....	93
<b>Ilustración 25:</b> Procesos Agencia Matriz .....	98
<b>Ilustración 26:</b> Nivel de cumplimiento.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Semaforización de la Calificación de Confianza y Riesgo .....	76
<b>Tabla 2</b> Escala de Valoración y Significancia .....	77
<b>Tabla 3</b> Nivel de Madurez.....	78
<b>Tabla 4:</b> Impacto, Probabilidad y Riesgo .....	82
<b>Tabla 5</b> Resultados de la Evaluación por Componentes según Marco Integrado-Control Interno 2013 .....	103



<b>Tabla 6</b> Resultados Evaluación por principios .....	104
<b>Tabla 7.</b> Matriz de ponderación proceso de depósitos a plazo fijo .....	107
<b>Tabla 8</b> Matriz de ponderación proceso ahorro infanto juvenil .....	108
<b>Tabla 9</b> Matriz de ponderación proceso ahorro programado .....	109
<b>Tabla 10</b> Matriz de ponderación proceso de gestión de crédito .....	110
<b>Tabla 11</b> Matriz de ponderación proceso gestión de cobranza .....	111
<b>Tabla 12</b> Matriz de ponderación proceso uso y control de los recibos de crédito .....	112
<b>Tabla 13</b> Matriz de ponderación proceso de gestión judicial .....	114
<b>Tabla 14</b> Resultados Evaluación Específica.....	115
<b>Tabla 15:</b> Matriz de Hallazgos .....	140

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1</b> Resultado de la Evaluación General .....	102
<b>Gráfico 2</b> Resultados de la Evaluación por componentes.....	103
<b>Gráfico 3</b> Resultados por principios .....	106
<b>Gráfico 4</b> Resultados por principios .....	106
<b>Gráfico 5</b> Proceso depósito a plazo fijo.....	107
<b>Gráfico 6</b> Proceso de ahorro Infanto Juvenil .....	109
<b>Gráfico 7</b> Proceso de ahorro programado.....	110
<b>Gráfico 8</b> Proceso de gestión de crédito .....	111
<b>Gráfico 9</b> Proceso de Gestión de Cobranzas .....	112
<b>Gráfico 10</b> Proceso de uso y control de recibos.....	113
<b>Gráfico 11</b> Proceso de gestión judicial .....	114
<b>Gráfico 12</b> Resultados de la Evaluación Específica .....	115

### Cláusula de Propiedad Intelectual

Carmen Magdalena Quishpilema Mendieta, autora del trabajo de titulación "EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA, PERIODO 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 29 de enero de 2020.



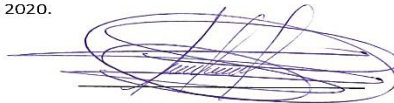
Carmen Magdalena Quishpilema Mendieta

C.I: 0105906549

#### Cláusula de Propiedad Intelectual

Nila Carmita Sánchez Chávez, autora del trabajo de titulación "EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA, PERIODO 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 29 de enero de 2020.



Nila Carmita Sánchez Chávez

C.I: 0105645253

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Carmen Magdalena Quishpilema Mendieta en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA, PERIODO 2018", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 29 de enero de 2020.



---

Carmen Magdalena Quishpilema Mendieta

C.I: 0105906549

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Nila Carmita Sánchez Chávez en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA, PERIODO 2018", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 29 de enero de 2020.



Nila Carmita Sánchez Chávez

C.I: 0105645253



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por darme salud, sabiduría para acabar esta gran etapa de mi vida, agradezco a la Universidad de Cuenca, a los profesores a la asesora Ing. Mónica Duque, a mi compañera de tesis, a la Cooperativa CREA Ltda y a su gerente por brindarme apoyo para concluir mi meta,

Agradezco a mi abuela de corazón Michita por motivarme, ayudarme y querer siempre lo mejor para mí.

También agradezco a mi familia y mis amigas por su apoyo y motivación incondicional en todas las etapas de mi vida y a todas las personas que fueron parte de esta etapa.

**Carmen Quishpilema**

Primeramente quiero agradecer a dios por brindarme la sabiduría y fortaleza para plasmar el sueño anhelado.

A todas las personas que hicieron posible que este largo camino culmine con éxito, en especial al Sr. Pedro Santos quien fue un pilar fundamental en mi vida.

A la Universidad de Cuenca por haberme abierto las puertas de sus aulas.

A la Ing. Mónica Duque directora y asesora, por guiarme en el desarrollo del trabajo de titulación.

A la Cooperativa CREA Ltda por haberme permitido desarrollar el presente proyecto.

**NilaSánchez**

## **DEDICATORIA**

Mi tesis quiero dedicar a mis padres Víctor y Rosario, a mi hija adorada Samantha, a mi hermano Xavier y a mi sobrino Mateo que con su apoyo han sido uno de mis motores para este logro, pero en especial quiero dedicarte a ti mamita Charito que por tu esfuerzo y sacrificio has logrado que este sueño se convierta en realidad, jamás alcanzare a pagarte y agradecerte todo lo que hace por mí.

“No podemos elegir los tiempo en los que nos toca vivir, lo único que podemos hacer es decidir qué hacer con el tiempo que se nos ha dado” Jackson.

**Carmen Quishpilema**

A mis padres, Manuel y Narcisa quienes han sido los creadores de mi vida, a mis hermanos, Rosa, Fernando, y Doris quienes han sido mi motivo e inspiración de todos mis esfuerzos, a mis ángeles, Xavier, José María, Paúl y Pedro quienes desde el cielo me guiaron, a mi familia, quienes siempre tuvieron palabras de apoyo y motivación, a las personas que me ofrecieron su amistad y amor sincero en este transitar de mi vida.

**Nila Sánchez**



## INTRODUCCIÓN

El control interno a través del tiempo ha tomado gran importancia, y es parte esencial en las empresas e instituciones, por lo que el control interno aporta al correcto cumplimiento de las actividades determinando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a toda empresa e institución a cumplir sus objetivos.

El presente proyecto integrador, tiene como objetivo evaluar de manera integral el sistema de control interno; la evaluación permitirá determinar la eficacia en el funcionamiento de los controles operacionales y financieros, para dar transparencia a la gestión de la administración e identificar posibles irregularidades que podrían presentarse en los diferentes niveles de gobierno, y así obtener una seguridad razonable de la efectividad y eficiencia de sus actividades.

El presente proyecto integrador está conformado por cuatro capítulos los mismos que se detallarán a continuación:

El primer capítulo contempla el conocimiento general de la Cooperativa como la reseña histórica, ubicación, misión, visión, objetivos estratégicos, política de calidad, organigrama funcional, valores, principios, servicios y la base legal de la cooperativa.

El capítulo dos, es una compilación de información en base del control interno, en el que se estudia el origen, concepto, características, fases, objetivos, y otros conceptos que permiten entender la importancia de su aplicación en la institución financiera.

En el capítulo tres se efectuará la evaluación al sistema de control interno de la cooperativa, la finalidad de este capítulo es identificar y evaluar, el nivel de confianza y los riesgos que pueden afectar al cumplimiento de sus objetivos.

En el capítulo cuatro se presentará un análisis de la labor realizada en el proyecto integrador mediante la exposición de conclusiones y recomendaciones para contribuir a la mejora del control interno.



## JUSTIFICACIÓN

La crisis financiera en su mayoría es resultado de la ausencia o falta de eficiencia de los mecanismos de control en las instituciones financieras, es por ello que el sistema financiero requiere de controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos necesarios, para asegurar que se esté administrando adecuadamente los riesgos, conforme las políticas aprobadas por cada entidad.

Es por esto, que la razón principal para emplear la Evaluación al Sistema de Control Interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda, periodo 2018, es realizar una evaluación integral al funcionamiento de los sistemas de control interno, entendiéndose como tales, los controles operacionales y financieros establecidos, para dar transparencia a la gestión de la administración y buscar desalentar irregularidades que podrían presentarse en los diferentes niveles de gobierno, con la finalidad de asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por otra parte cabe mencionar que la institución cuenta con un nivel del 3.19% de morosidad para el año 2018, en donde aporta el 75% a la media de la morosidad total del segmento dos, esto puede, entre otras razones deberse a sistemas de control no efectivos, también se debe argumentar que no se encuentra normado en su totalidad los criterios para la colocación de créditos, el mismo que presenta una de las actividades financieras principales de la institución.

El desarrollo del presente proyecto será llevado a cabo mediante la utilización de la Metodología Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013), éste nos proporcionará un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información, al cumplimiento de los sistemas de control interno en sus operaciones y actividades continuas, y procesos de la organización los mismo que ayudarán al fortalecimiento de la estructura de la institución.

La evaluación al sistema de control interno nos permitirá establecer alternativas de solución, medidas y mecanismos para mejorar los sistemas de control interno de sus actividades, detectar y mitigar desviaciones que presente la institución y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos, fortalecer las debilidades a través



de una gestión más eficaz, contribuir a la mejora de los procesos y promover la adecuada toma de decisiones.



## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **Problema Central**

El problema central en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda, radica en que no se ha realizado una evaluación de manera integral a los controles, para asegurar razonablemente el logro de los objetivos institucionales relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento. La falta de evaluación de los controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos implantados por la administración de la cooperativa podría ocasionar deficiencias, tales como: la incorrecta identificación y gestión del riesgo, ineficacia en el cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la cooperativa.

Ante las situaciones descritas es importante y necesario la evaluación del Sistema de Control Interno, para detectar los diferentes factores que afectan a la institución; así como la efectividad de las políticas y controles existentes para el funcionamiento adecuado del sistema de control interno que aseguren la transparencia a la gestión de la administración y eviten posibles irregularidades en los diferentes niveles de gobierno.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

- Evaluar de manera integral el sistema de control interno, para determinar los niveles de riesgo y las debilidades en los sistemas de control; y de esta forma, formular las recomendaciones que permitan contribuir a la mejora de la gestión administrativa y financiera de la institución.

### Objetivos Específicos

- Adquirir un conocimiento general de la institución sobre los procesos, actividades y servicios que presta la cooperativa y; establecer un marco teórico que contribuya a la correcta realización del proyecto.
- Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa en base al COSO 2013 Marco Integrado de Control Interno, para identificar los controles en las distintas actividades o procesos institucionales y determinar qué tan efectivo es el control interno.
- Elaborar un informe de control interno que contenga conclusiones y recomendaciones respecto a la efectividad del control interno para que la administración pueda mejorar la toma de decisiones y minimizar los riesgos.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de Investigación**

El desarrollo de la investigación será, primero, de tipo descriptiva, puesto que está orientada a determinar las características más relevantes del objeto de estudio, está implica recoger los datos para posteriormente analizar cuidadosamente los resultados, a fin de tomar decisiones para la continuidad del trabajo y luego, de tipo aplicativa, por el énfasis en la resolución práctica de problemas y su contribución a la generación de nuevos conocimientos dirigidos hacia un objetivo o fin práctico que beneficie a la institución financiera.

### **Método de Investigación**

En este contexto la investigación tendrá un enfoque mixto basado en los métodos: inductivo, ya que se analizarán las unidades organizacionales para entender el comportamiento global de cooperativa; y deductivo, puesto que en consideración de los macro procesos de la institución financiera se lograrán establecer los controles internos que observen relaciones de causa-efecto.

### **Métodos de Recolección de datos de Información**

En este aspecto la investigación se basará en fuentes de información primaria, secundaria y terciaria y los métodos de recolección de información que se utilizarán son las siguientes:

- Observación: del desarrollo de las actividades en la cooperativa, para obtener conocimiento de cómo se realizan las mismas.
- Entrevistas: con el personal responsable de cada actividad, mediante esta técnica se podrá obtener un conocimiento global de la institución.
- Análisis de Documentos: ya que mediante la revisión y análisis de documentos obtendremos información para nuestra investigación.
- Visitas de campo: para conocer de manera detallada los controles establecidos en la cooperativa, esta técnica nos ayudará a identificar de



manera más precisa y correcta las deficiencias y riesgos que pueden afectar al desempeño óptimo de la Institución financiera.

## CAPÍTULO 1

# CONOCIMIENTO GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

### 1.1. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda, fue constituida el 31 de Diciembre de 1964 tras Acuerdo Ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de Reconversión Económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA Ltda.); por la iniciativa de un grupo de empleados y trabajadores que deciden conformar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que les permita disponer de servicios financieros con mayor facilidad. (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

“En 1998 el Ing. Patricio Barzallo Mendieta asume la representación legal de la Cooperativa como Gerente” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

En el año 2002, luego de reformas administrativas se logra que se agreguen como socios de la Cooperativa a los familiares de los empleados y trabajadores del CREA, que eran socios activos de la misma y junto a ellos unos pocos grupos organizados afines a la institución, pudiendo nombrarse entre los principales: La Fundación Santa Ana y el Grupo Ecológico. (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

El 10 de abril del 2008, a través de una Reforma Estatutaria de la Asamblea General de Socios, la Cooperativa CREA Ltda., abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada, está es la pauta para la apertura de la primera Agencia en el sector de Monay. (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

En el año 2009, el Gobierno Nacional decreta el cierre del Centro de Reconversión Económica del Azuay, Cañar Y Morona Santiago (CREA Ltda) siendo la SENPLADES (secretaría que asume la administración de los bienes del Ex CREA) quien pide el retiro de la presencia física en los predios del Estado, por lo que la Cooperativa brinda sus servicios en instalaciones independientes. (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

En el año 2011, “la cooperativa abre las puertas de tres Agencias en las ciudades de Pucará, Azogues y Cuenca, y estrena su propia local donde se establece la Matriz” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

En el año 2016, la Cooperativa CREA Ltda., realiza grandes esfuerzos publicitarios para mayor cobertura geográfica, en donde se cuenta como imagen oficial de CREA Ltda., con Alex Aguinaga Ex seleccionado de Fútbol de Ecuador y Entrenador de la selección Ecuatoriana, quien llevó a CREA Ltda a plataformas comunicacionales internacionales. (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

En el año 2017, Cooperativa CREA Ltda da el salto al Segmento 2 dentro del sector Financiero Popular y Solidario. De acuerdo a la Resolución No. SEPS-IGT-IGJ-IFMR-DNMR-2017 935 absorbe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito PROFUTURO disponiendo así de la cartera y puestos físicos de la Cooperativa extinta (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

“En este año, Cooperativa CREA Ltda en su afán de contribuir a la sociedad y su compromiso con la comunidad, compra cartera a las Cooperativas de Ahorro y Crédito MACODES, CUMBEÑITA y ELECTRO PAUTE” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

En el año 2018, “Cooperativa CREA Ltda tras su ardua gestión y compromiso con sus socios obtienen la certificación Internacional ISO 9001, obteniendo así altos estándares de calidad” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

Además obtiene la certificación GIF “Gobernanza Financiera”, afianzando más su relación en el mercado, generando una avalancha de reconocimientos por el trabajo Social e Inclusivo que ha venido realizando, obteniendo así reconocimiento en calidad por parte de la UCACSUR “Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Austro” y de la Prefectura del Azuay, además del conocimiento y reconocimiento del público en general. (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

La presidencia de la cooperativa CREA Ltda., está a cargo de la Dra. Piedad Ulloa Camposano, mientras que la Gerencia General a cargo Ing. Patricio Barzallo Mendieta. La Cooperativa cuenta con un total de 123 empleados distribuidos en las diferentes Agencias. En el edificio que opera la Agencia Matriz se encuentra el área administrativa la misma que cuenta con 33 colaboradores, mientras que la Agencia objeto de estudio cuenta con 7 colaboradores.



La Cooperativa CREA Ltda., está conformada por un consejo de Administración y Vigilancia.

<b>CARGO</b>
Presidente de la Cooperativa CREA
Vice presidente
Vocal Principal 2
Vocal Principal 3
Vocal Principal 4
Vocal Principal 5
Vocal Principal 6
Vocal Principal 7

**Ilustración 1:** Consejo de Administración

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

Elaborado por: Autoras

<b>CARGO</b>
Presidente de Consejo
Vocal Principal 2
Vocal Principal 3

**Ilustración 2:** Consejo de Vigilancia

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

Elaborado por: Autoras

## **1.2. Ubicación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., cuenta con 10 Agencias ubicadas en las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago para la prestación de servicios al público en general; la oficina matriz se encuentra ubicada en la provincia del Azuay en la ciudad de Cuenca en la Av. Francisco Moscoso 2-56 y Luis Moreno Mora la misma que fue inaugurada el 15 de diciembre de 2011.

En la provincia del Azuay hay 7 Agencias, cinco ubicadas en la ciudad de Cuenca, una en el cantón Pucará y una en el cantón Sigsig, mientras que en la provincia del Cañar se encuentra una Agencia en el cantón Azogues, y en la provincia de Morona Santiago una Agencia en el cantón Macas.

### **Agencias Cuenca**

## Matriz.

Av. Francisco Moscoso 2-56 y Luis Moreno Mora



**Ilustración 3:** Oficina Matriz.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

## Agencia Batán.



**Ilustración 4:** Agencia Batán

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

## Agencia Monay.



**Ilustración 5:** Agencia Monay.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

## Agencia El Arenal.



**Ilustración 6:** Agencia El Arenal.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### Agencia Totoracocha.



**Ilustración 7:** Agencia Totoracocha.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### Agencia Huaynacapac.



**Ilustración 8:** Agencia Huaynacapac.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### Agencia Pucará.



**Ilustración 9:** Agencia Pucará.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### Agencia Azogues.



**Ilustración 10:** Agencia Azogues.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)



### Agencia Macas.



**Ilustración 11:** Agencia Macas.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### Agencia Sigsig.



**Ilustración 12:** Agencia Sigsig.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### **1.3. Misión**

“Somos una Cooperativa con certificación de calidad y gobernabilidad, que protege su dinero, financia sus ideas y promueve la inclusión financiera” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

### **1.4. Visión**

“Seremos la Cooperativa más reconocida por su crecimiento sostenido, sus estándares de calidad y su innovación tecnológica” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

### **1.5. Política de Calidad**

“Satisfacer las necesidades de nuestros socios proporcionando servicios de intermediación financiera, en conformidad con los requisitos legales, mejorando continuamente los estándares de calidad y de seguridad de la información”

### **1.6. Objetivos Estratégicos**

La Cooperativa CREA Ltda cuenta con los siguientes objetivos estratégicos los mismos que se encuentran de acuerdo a los niveles de misión, Socios, Productos y Mercado, Procesos Estratégicos y Aprendizaje y Talento Humano.



**Figura 1:** Objetivos Estratégicos

Elaborado por: Autoras.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

## 1.7. Valores

Valores Institucionales
Calidad e innovación de nuestros productos y servicios
Generar confianza en nuestros socios de la comunidad
Compromiso y proactividad con los objetivos institucionales
Clima laboral favorable basado en el respeto
Liderazgo personal reflejado en liderazgo institucional

**Ilustración 13:** Valores institucionales

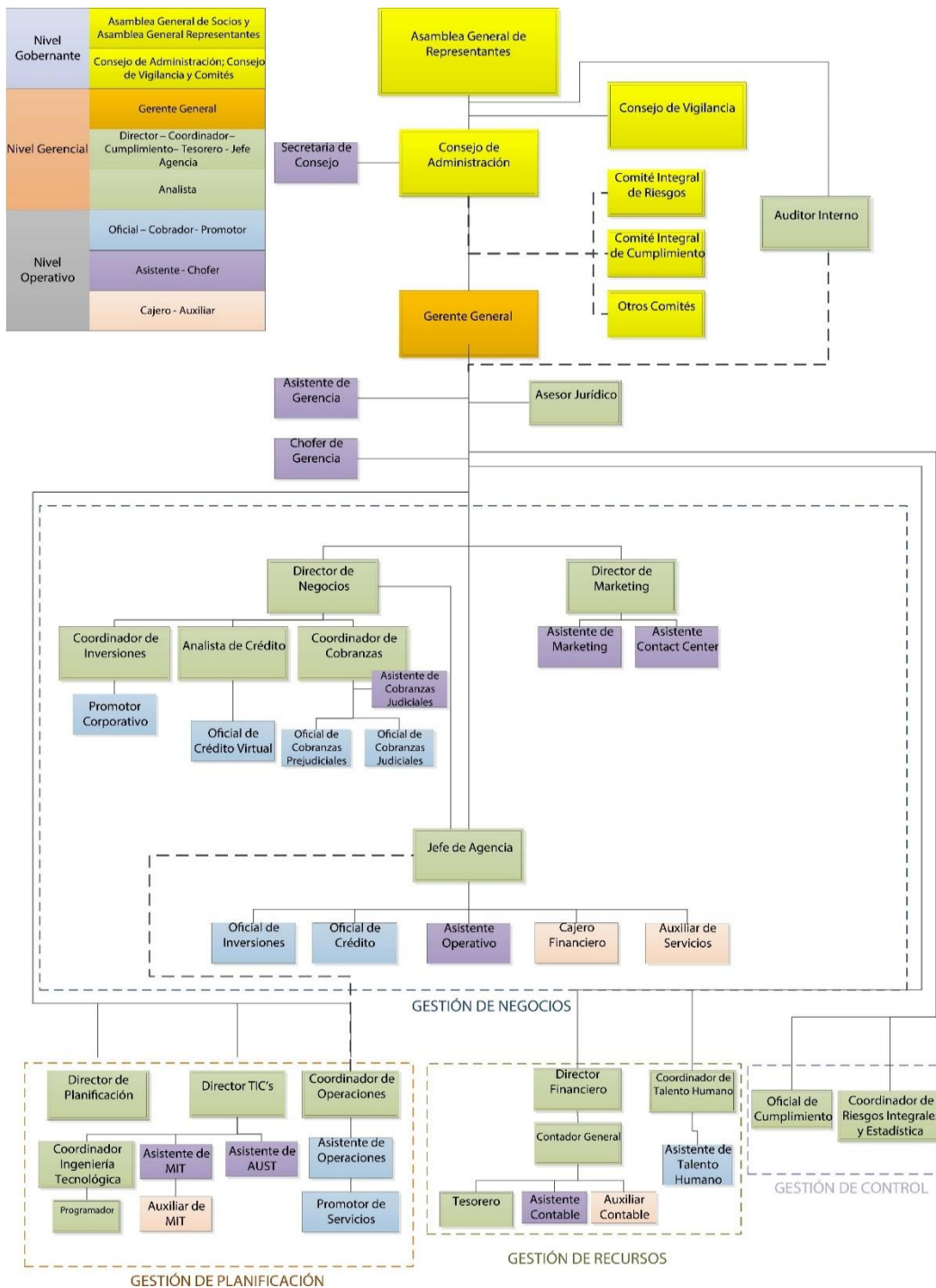
Elaborado por: Autoras

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)



## 1.8. Organigrama

### 1.8.1 Cooperativa CREA Ltda.

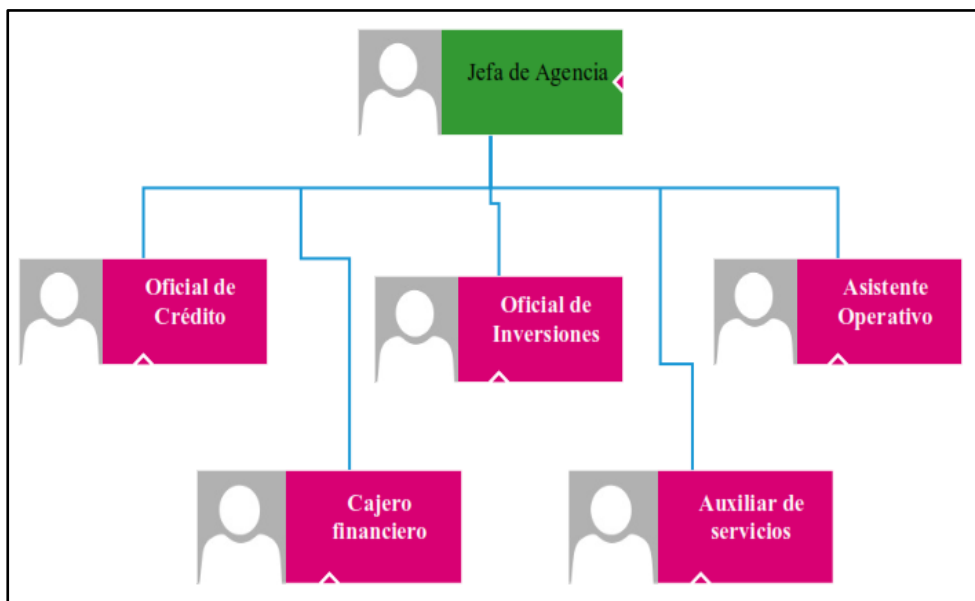


**Ilustración 14:** Organigrama

Elaborado por: Autoras.

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

## 1.8.2 Organigrama de la Agencia Matriz



**Ilustración 15:** Organigrama Agencia Matriz

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

## 1.9 Servicios

La Cooperativa CREA Ltda., cuenta con servicios financieros y no financieros.

### 1.9.1 Servicios Financieros.

#### **Ahorros.**

- Depósito a plazo fijo

Son ahorros inmovilizados por un periodo de tiempo determinado no inferior a 30 días, que generan un rendimiento financiero de acuerdo al tiempo y valor, se encuentran respaldado de manera física mediante certificados de depósitos a plazo fijo avalados por la Gerencia o personal autorizado. (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

- Ahorros a la vista

“Son ahorros de disponibilidad inmediata que generan un rendimiento financiera de acuerdo al tiempo y valor ahorrado, contara con una libreta de ahorros en caso de solicitud del socio, donde se registrará las operaciones además se sujetará a lo siguiente” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).



Monto de apertura: Se apertura con 12,00 dólares

Número de cuentas de ahorro: Cada socio podrá contar con un máximo 2 cuentas de ahorro.

- Ahorro programado

“Son depósitos mensuales de igual valor según un plazo pactado para acumular un valor determinado previo contrato. Es obligatorio cumplir el número de aportaciones para que los valores sean disponibles, que generan un rendimiento financiero de acuerdo al tiempo y valor, se encuentran respaldados de manera física mediante un contrato avalado por la Gerencia o personal autorizado”. (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

- CREA Junior

“Te damos la oportunidad de programar tu futuro y hacer posible tus planes de viaje, estudio, salud, y otros, a través de valores mensuales altamente rentables” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

### **Crédito.**

- Crédito de consumo

“Podrás hacer realidad tus sueños en la compra del vehículo que quieres, viajes, y otros bienes que tengas en mente, a través la solicitud de créditos” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

- Microcrédito

“Este tipo de crédito te permitirá emprender tu negocio o cualquier actividad productiva solicitando hasta \$60.000 dólares” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

- Crédito Pymes

“Crédito Comercial Prioritario Pymes esta para respaldar y garantizar el crecimiento de tú empresa, te apoyamos para la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

- Credifácil

“Con este crédito podrás dar solución inmediata a tus pendientes, solicitando valores hasta USD 1500 a través de CREA Ltda MOVIL (IOS. ANDROID) y CREA LTDA EN LINEA y ventanilla”. (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### **1.9.2 Servicios No Financieros (Servicios Complementarios).**

La Cooperativa CREA Ltda a más de brindar servicios financieros a sus socios, brinda servicios no financieros, como son:

#### **Servicios no financieros**

Pago de Agua	Celular
Pago de luz	Compras de saldo
Pago de teléfono	Impuestos
Pago de internet	IESS
Estudios	Tarjeta de crédito
Televisión	Transferencias

**Ilustración 16:** Servicios no financieros  
Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)  
Elaborado por: Autoras

## **1.10 Base Legal**

### **1.10.1. Definición de Cooperativas de ahorro y crédito**

Según el art. 445 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) las cooperativas de ahorro y crédito son:

Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con

clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (pág. 129)

“La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario” (págs. 129-130).

### **1.10.2. Constitución y vida jurídica**

**Art. 446.-** “La constitución, gobierno y administración de una Cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios.

La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

### **1.10.3. Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y**

#### **Solidario**

Conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera “Establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario”. Se determina la siguiente segmentación:

Acorde a lo dispuesto en el Art. 1, de la Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 385, establece que “Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos” (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017).

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Ilustración 17:** Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

Fuente: *(Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017)*

Elaborado por las autoras

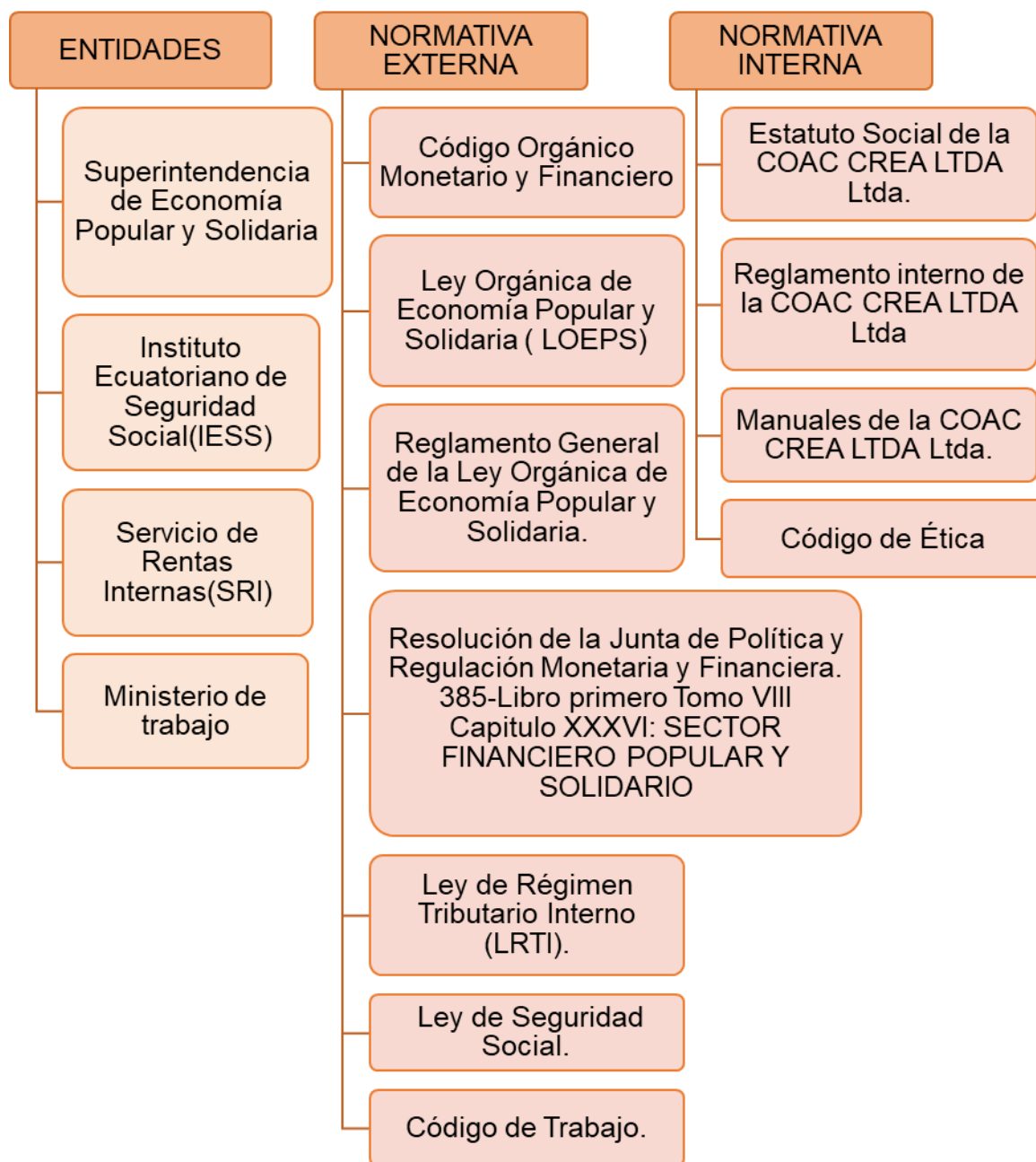
**Art. 449.-** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 130)

La Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda., fue constituida el 31 de Diciembre de 1964 tras Acuerdo Ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de Reconversión Económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA LTDA). (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

Las operaciones y actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., están sujetas a las disposiciones legales de:



**Figura 2:** Base legal

Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

Elaborado por: Autoras

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Procesos

De acuerdo a Lean Six Sigma Institute. S.C. (2016) un proceso es “una combinación de actividades que toman una o más entradas de factores de producción o servicio y CREAn una salida con valor para el cliente” (pág. 51).

##### 2.1.1 Enfoque a procesos.

Según Gómez Martínez (2017), en la Guía para la aplicación de la ISO 9001:2015 el enfoque a procesos, “...es el principio esencial de ISO 9001:2015 se pretende su aplicación de forma general a todo el sistema de gestión de calidad, tanto para los procesos operativos como de soporte, de seguimiento y medición o estratégicos” (pág. 15).

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e independencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. (pág. 16)

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultado no deseados. (pág. 16)

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- El logro del desempeño eficaz del proceso



- La mejora de los procesos con base en la evolución de los datos y la información

### 2.1.2 Clasificación de los procesos

La representación gráfica de los procesos estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y su interacciones conforman el Mapa de Procesos a su vez la interrelación de los procesos misionales dirigido a satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios se denomina cadena de valor. (Isaza Serrano, 2018, pág. 24)

<b>Procesos estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección</li></ul>
<b>Procesos misionales o prioritarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser</li></ul>
<b>Procesos de Apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación</li></ul>
<b>Procesos de Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incluye aquellos necesarios para medir, recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos de apoyo y los misionales</li></ul>

**Figura 3:** Clasificación de procesos

Fuente: (Isaza Serrano, 2018, pág. 24)

Elaborado por las Autoras

### 2.1.3 Método básico PHVA

Según Gómez Martínez (2017), el ciclo del PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad con un todo, este es un método gerencial que dispone de cuatro etapas dinámicas que se presentan dentro de los procesos (pág. 18).

Planificar. “Definir cuál debe ser el resultado ofrecido por el proceso, y establecer las actividades, recursos y responsabilidades para lograrlo” (pág. 17).

Hacer. “Llevar a cabo las actividades planificadas en los términos previstos” (pág. 17).

Verificar. “Tras la ejecución del proceso, realizar el seguimiento y medición sobre los resultados previstos inicialmente” (pág. 17).

Actuar. “Tomar acciones para corregir las posibles desviaciones encontradas, o bien para mejorar los resultados previstos inicialmente” (pág. 17).



**Ilustración 18** Método PHVA

Fuente: (Gómez Martínez, 2017).

### 2.1.3 Herramientas recomendadas para un mapa de procesos

Diagrama de flujo. “Se utiliza de manera generalizada para describir un proceso y puede ser una buena opción cuando se desea ver de manera sencilla la secuencia de actividades” (Lean Six Sigma Institute. S.C., 2016, pág. 45).

Diagrama SIPOC. “Describe con detalle, para cada etapa del proceso: los proveedores, las entradas, las salidas y los clientes” (Lean Six Sigma Institute. S.C., 2016, pág. 45).

Diagrama Cross Funcional. “Describe la secuencia de procesos en el tiempo y los actores del proceso que intervienen en cada una de esas etapas” (Lean Six Sigma Institute. S.C., 2016, pág. 45).

Mapa de la cadena de valor. “Describe las relaciones de procesos, información, demanda de clientes, interacción entre información y procesos y permite visualizar las actividades que agregan valor” (Lean Six Sigma Institute. S.C., 2016, pág. 45).

## **2.2. Control**

Para Santillana González (2015) el control es:

Una fase del proceso administrativo que se ocupa de la instauración de cualquier medida que tomen la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad, para administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de que se alcancen los objetivos y metas esperados, a través de vigilar que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido, y se corrijan las desviaciones entre lo planeado y lo logrado tendiendo a evitar que se repitan. (pág. 48)

### **2.2.1. Origen de la palabra control**

En la época en que los mercaderes venecianos CREARON un sistema de contabilidad por partida doble, los contadores medievales recurrían al método de contrarotulus para revisar las cuentas mediante el doble registro, este término paso al idioma francés como contrerolle, que más tarde daría lugar a controle, momento desde el cual nació la palabra control que ha evolucionado con el paso del tiempo hasta su actual interpretación de “comprobación”, “inspección” o “vigilancia” para adoptar más adelante el significado de “dominio” o “mando; mejor conocida (Santillana González, 2015, pág. 48).

### **2.2.2. Control Interno**

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al

cumplimiento. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

Esta definición hace énfasis en que el control interno:

“Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero con determinadas áreas comunes; operaciones, información y cumplimiento”.

“Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo”.

“Es llevado a cabo por las personas, no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno”.

“Es capaz de proporcionar aseguramiento razonable, no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la organización”.

“Es adaptable a la estructura de la organización o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular” (pág. 1).

### **2.2.3. Objetivos del control interno**

Estupiñan (2015) señala los siguientes objetivos del control interno:

- “Efectividad y eficiencia de las operaciones”
- “Suficiencia y confiabilidad de la información financiera”
- “Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”
- “Proporcionan una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos”
- “Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras” (pág. 103).

### **2.2.4. Seguridad razonable.**

Concepto que describe que, el control interno con independencia de lo bien diseñado y desarrollado que esté, no puede garantizar que se cumplan los objetivos de la organización. Esto se debe a las limitaciones inherentes de todos los sistemas de control. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013, pág. 164)

### **2.2.5. Responsables del control interno**

“El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias” (Contraloría General del Estado, 2019, pág. 4).

### **2.2.6. Principios básicos de control.**

Para Santillana González (2015) los principios básicos de control son los siguientes:

#### ***2.2.6.1. Principio de equilibrio.***

A cada grupo de delegación conferido debe proporcionársele el grado de control correspondiente. De la misma manera, la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte; al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida. (pág. 50)

#### ***2.2.6.2. Principio de los objetivos.***

Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y, si a través de él no se evalúa el logro de los mismos; por lo tanto, es imprescindible establecer medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido. (pág. 50)

#### ***2.2.6.3. Principio de la oportunidad.***

“El control, para que sea eficaz, debe ser oportuno, es decir debe aplicarse antes de que se produzca el error; de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación” (pág. 50).

#### ***2.2.6.4. Principio de las desviaciones.***

Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas cuidadosamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro. (pág. 50)

**2.2.6.5. Principio de excepción.**

“A fin de reducir costos y tiempo, el control debe aplicarse de preferencia a las actividades excepcionales o representativas, delimitando de manera adecuada cuáles funciones estratégicas requieren control” (pág. 50).

**2.2.6.6. Principio de la función controlada.**

“La persona o función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar” (pág. 50).

**2.2.3. Tipos de controles.**

Sánchez Fernández de Valderama & Alvarado Riquelme (2016) establecen los siguientes tipos de controles:

**2.2.3.1. Control Interno Contable.**

Abarca la preparación de los estados contables y financieros, la existencia de principios de contabilidad generalmente aceptados, el sistema de registro, informatizado o no, y el cumplimiento de lo dispuesto por las normas que se refieren a los mismos en la legislación vigente. (pág. 293)

Ello exige comprobar sí:

“Los activos y pasivos existen realmente, se encuentra reflejados en los estados contables y existen criterios de clasificación adecuados a su naturaleza” (pág. 293).

“Los criterios contables son adecuados para reflejar la realidad financiera y económica que tiene lugar en la empresa en los distintos períodos en que se sub clasifica su actividad” (pág. 293).

“Los sistemas de representación y lenguaje, informatizados o no, son los adecuados para dejar constancia de los procesos de registro contable” (pág. 293).

“La información que ofrece la contabilidad es suficiente en cantidad y calidad para las necesidades de la propia empresa y de los terceros que tienen intereses legítimos en ella” (pág. 293).

**2.2.3.2. Control interno administrativo.**

Se refiere al plan de organización de las actividades de la compañía, organigramas, líneas de responsabilidad, sistemas de autorización de las

operaciones, planes de trabajo, métodos encaminados a promover la eficiencia de las operaciones, estímulos de adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia. (pág. 294)

#### **2.2.3.3. Control interno mixto.**

Se refiere al conjunto de controles y medidas encaminadas a conseguir la protección de los activos de la compañía. Abarcan medidas de carácter administrativo, como la segregación de funciones, o de carácter contable, como la realización de presupuestos, de inventarios o el establecimiento de sistemas de control de costes. (pág. 294)

#### **2.2.4. Tiempo de los controles**

##### **2.2.4.1. Controles preventivos**

“Son aquellos controles que se anticipan en grado razonable a la ocurrencia de eventos indeseables o inesperados; por la tanto, son los más eficaces y, por ende, los más rentables” (pág. 49).

##### **2.2.4.2. Controles detectivos**

“Son aquellos controles que permiten conocer (detectar), de manera oportuna, desviaciones de los estándares establecidos o esperados” (pág. 49).

##### **2.2.4.3. Controles Correctivos**

“Son aquellos controles que establecen medidas de control para corregir conductas, hechos o situaciones no deseables” (Santillana González, 2015, pág. 49).

#### **2.2.5. Fases del estudio de control interno.**

De acuerdo Sánchez Fernández de Valderama & Alvarado Riquelme (2016) El estudio de control interno de forma general está conformado por tres fases:

- “Conocimiento y comprensión de los procedimientos y métodos vigentes (revisión del sistema)” (pág. 302).
- “Seguridad de que se encuentra en uso y de qué están operando tal y como se plantearon (pruebas de cumplimiento)” (pág. 302).

- “Constatación del sistema, en los casos en que éste no funciona, no se aplica o es insuficiente (pruebas de verificación)” (pág. 302).

### **2.2.6. Importancia del Control Interno.**

La importancia del Control interno en la actualidad establece como necesidad, integrar a los procesos normales de trabajo de la entidad, acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión, llevadas a cabo por las personas que actúan en todos los niveles, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para la consecución de los objetivos. (Pérez Gutiérrez & Lanza González, 2014)

### **2.2.7. Objetivos de Control Interno.**

De acuerdo a Estupiñán Gaitán (2015) los objetivos de control interno son:

- “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución” (pág. 19).
- “Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos” (pág. 19).
- “Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas” (pág. 19).
- “Logar el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (pág. 19).

## **2.3. COSO 2013**

La actualización de 2013 del Control Interno - Marco Integrado ayuda a las organizaciones a diseñar e implementar el control interno a la luz de los muchos cambios en los entornos empresariales y operativos desde la emisión del Marco original en 1992. La actualización amplía la aplicación del control interno al abordar las operaciones y informar los objetivos, y aclara los requisitos para determinar qué constituye un control interno efectivo. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, S.f)

Según Deloitte (2013) “El Marco de COSO 2013 mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades” (pág. 7).





**Ilustración 19:** Componentes del COSO III

*Fuente:* (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, S.f)

### **2.3.1. Componentes y Principios del COSO 2013.**

De acuerdo a Deloitte (2013) los 17 principios de control interno son los siguientes:

#### **2.3.1.1. Entorno de Control.**

“La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos” (pág. 5).

“El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos” (pág. 5).

- 1) “La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos” (pág. 5).
- 2) “La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos” (pág. 5).
- 3) “La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos” (pág. 5).

#### **2.3.1.2. Evaluación de riesgos:**

- 4) “La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos”

- 5) “La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse”
- 6) “La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos”
- 7) “La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno” (pág. 6).

#### **1.1.1.1. Actividades de Control:**

- 8) “La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables”
- 9) “La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos”
- 10) “La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción” (pág. 7).

#### **2.3.1.4. Información y Comunicación:**

- 11) “La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno” (pág. 7).
- 12) “La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno” (pág. 8)
- 13) “La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno” (pág. 8).

#### **2.3.1.5. Supervisión.**

- 14) “La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando” (pág. 8).
- 15) “La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado” (pág. 8).

### **2.3.2. Categorías de objetivos COSO 2013**

El Marco Integrado-Control Interno (2013) agrupa los objetivos de una organización en tres categorías: operativas, de información y de cumplimiento

#### **2.3.2.1. Objetivos Operacionales.**

Los objetivos operacionales hacen referencia a la consecución de la misión y visión básicas de la organización, razón fundamental de su existencia. Estos objetivos varían en función de las opciones elegidas por la dirección en relación con el modelo operacional, las características sectoriales y el desempeño. Los objetivos a nivel de organización se desglosan a su vez en sub objetivos para las operaciones específicas dentro de las subdivisiones, filiales, unidades operativas y funciones, dirigidas a incrementar la eficiencia y eficacia en la consecución de su objetivo principal. (pág. 8)

#### **2.3.2.2. Objetivos de Información**

“Los objetivos de información hacen referencia a la preparación de informes útiles para uso de las organizaciones y partes interesadas. Pueden estar relacionados tanto con información financiera como con información no financiera así como con información externa o interna” (pág. 9).

#### **2.3.2.3. Objetivos de Cumplimiento.**

Las organizaciones deben llevar a cabo sus actividades, y a menudo adoptar medidas específicas, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables. A la hora de definir sus objetivos de cumplimiento, la organización debe comprender qué las leyes, reglas y regulaciones son aplicables transversalmente a la organización. (pág. 11)

### **2.3.3. Principios y puntos de enfoque Marco Integrado de Control Interno-COSO 2013**

A continuación se presenta la relación entre los componentes, principios y los puntos de enfoque para cada uno.

**ENTORNO DE CONTROL****Principio 1. “La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos**

- **Establece el tono de la gerencia.** La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor, están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones
- **Establece estándares de conducta.** La integridad y los valores éticos, son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.
- **Evalúa la adherencia a estándares de conducta.** Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados.
- **Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna.** Las desviaciones de los estándares de conducta en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.

**Principio 2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno**

- **Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección.** La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas
- **Aplica experiencia relevante.** La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros

Conserva o delega responsabilidades de supervisión.

- **Opera de manera independiente.** La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones

- **Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno.** La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración
- **Entorno de Control:** establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta”
- **Evaluación de Riesgos:** “monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración
- **Actividades de Control:** provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control
- **Información y Comunicación:** analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad
- **Actividades de Supervisión:** evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias

**Principio 3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos**

- **Considera todas las estructuras de la entidad.** La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos
- **Establece líneas de reporte.** La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad
- **Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades.** La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para

asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización

- **Junta directiva:** conserva autoridad sobre las decisiones significativas y revisa las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades
- **Alta Dirección:** establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.
- **Administración:** “guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus sub-unidades.
- **Personal:** entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, así como las actividades de monitoreo relevantes para el cumplimiento de los objetivos.
- **Proveedores de servicios externos:** cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos.

**Principio 4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.**

- **Establece políticas y prácticas.** Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos
- **Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias.** La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos, de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencia
- **Atrae, desarrolla y retiene profesionales.** La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para

apoyar el cumplimiento de los objetivos

- **Planea y se prepara para sucesiones.** La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno

**Principio 5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos**

- **Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades.** La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario
- **Establece medidas de desempeño, incentivos y premios.** La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.
- **Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso.** La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos
- **Considera presiones excesivas.** La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos; asimismo asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño
- **Evalúa desempeño y premios o disciplina los individuos.** La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiad

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**Principio 6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados****Objetivos Operativos:**

- “Refleja las elecciones de la administración”.
- “Considera la tolerancia al riesgo”.
- “Incluye las metas de desempeño operativo y financiero”.
- “Constituye una base para administrar los recursos”

**Objetivos de Reporte Financiero Externo:**

- “Cumple con los estándares contables aplicables”.
- “Considera la materialidad”.
- “Refleja las actividades de la entidad”

**Objetivos de Reporte no Financiero Externo:**

- “Cumple con los estándares y marcos externos establecidos”.
- “Considera los niveles de precisión requeridos”.
- “Refleja las actividades de la entidad”

**Objetivos de Reporte interno:**

- “Refleja las elecciones de la administración”.
- “Considera el nivel requerido de precisión”.
- “Refleja las actividades de la entidad”

**Objetivos de Cumplimiento:**

- “Refleja las leyes y regulaciones externas”.
- “Considera la tolerancia al riesgo”

**Principio 7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar**

- **Incluye los niveles de organización, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales.** “La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y



niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos

- **Analiza factores internos y externos** Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.
- **Involucra niveles apropiados de administración.** La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos
- **Estima la importancia** Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.
- **Determina la respuesta a los riesgos.** La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo

**Principio 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos**

- La evaluación del fraude considera el Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción”.
- La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones”.
- La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados”.
- La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas

***Principio 9: “La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno***

- Evalúa cambios en el ambiente externo. “El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera” (pág. 27).
- Evalúa cambios en el modelo de negocios. La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de

control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías

### ACTIVIDADES DE CONTROL

***Principio 10: “La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos”***

- Se integra con la evaluación de riesgos. “Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo”.
- Considera factores específicos de la entidad. “La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control”.
- Determina la importancia de los procesos del negocio. “La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control”
- Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. “Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección.
- Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. “La administración considera las actividades de control en varios niveles de la organización.
- Direcciona la segregación de funciones. “La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas

***Principio 11. “La organización define y desarrolla actividades de control***

***a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos***

- Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología: “La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología
- Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: “La Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología
- Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: “la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas
- Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología: “la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.

***Principio 12. “La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos***

- Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: “la administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones
- Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: “la administración establece la responsabilidad

y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes reside

- Funciona oportunamente: “el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos
- Toma acciones correctivas: “el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control
- Trabaja con personal competente: “personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención
- Reevalúa políticas y procedimientos: “la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

***Principio 13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno***

- Identifica los requerimientos de información: “un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento del control interno, componentes y el cumplimiento de los objetivos de la entidad
- Captura fuentes internas y externas de información: “los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información” (pág. 30).
- Procesa datos relevantes dentro de la información: “los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información.
- Mantiene la calidad a través de procesamiento: “los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de

control interno

- Considera costos y beneficios: “la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan, el cumplimiento de los objetivos

***Principio 14. “La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno***

- Comunica la información de control interno: “un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno.
- Se comunica con la Junta directiva: “existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la organización.
- Proporciona líneas de comunicación separadas: “separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.
- Selecciona métodos de comunicación relevantes: “los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información

***Principio 15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno***

- Se comunica con grupos de interés externos: “los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas
- Permite comunicaciones de entrada: “canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores

externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante

- Se comunica con la Junta Directiva: “la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva
- Proporciona líneas de comunicación separadas: “separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes
- Selecciona métodos de comunicación relevantes: “los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias

#### ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

***Principio 16. “La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando”***

- Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes: “la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes
- Considera tasa de cambio: “la administración considera la tasa de cambio en el negocio y los procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes.
- Establece un punto de referencia para el entendimiento: “el diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes.
- Uso de personal capacitado: “los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado

- Se integra con los procesos del negocio: “las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes
- Ajusta el alcance y la frecuencia: “la administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo.
- Evalúa objetivamente: “las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva

***Principio 17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda***

- Evalúa resultados: “la Administración o la Junta Directiva, según corresponda, evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes
- Comunica deficiencias: “las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda
- Supervisa acciones correctivas: “la administración monitorea si las deficiencias son corregidas oportunamente.

*Ilustración 20* principios y puntos de interés Marco Integrado de Control Interno

Elaborado por las Autoras

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

#### **2.3.4. Efectividad del Control Interno**

##### **2.3.4.1 Presente y en funcionamiento- COSO 2013**

Los puntos de enfoque representan las características importantes de cada principio, lo que permite que sean más fáciles de entender y que la entidad pueda evaluar si el principio está presente y funcionando en su sistema de control interno (pág. 20).

Para determinar que el Sistema de Control es efectivo se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionando:

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

Presente: “la determinación de que los componentes y los principios relevantes existen en el diseño y la implementación del sistema de control interno para lograr objetivos específicos” (pág. 20).

Funcionando: “la determinación de que los componentes y los principios relevantes continúan existiendo en la dirección del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados” (pág. 20).

### **2.3.4.1 Funcionar Juntos**

El Marco requiere que los cinco componentes funcionen juntos de forma integrada. Funcionar juntos implica la determinación de que los componentes del COSO 2013 de manera conjunta reduzcan a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

### **2.3.5. Beneficios del Marco Integrado de Control Interno**

Para Estupiñán Gaitán (2015) los Beneficios del Marco de Control Interno Integrado 2013 son los siguientes:



**Figura 4** Beneficios del COSO 2013 Marco de Control Interno Integrado

Elaborado por las autoras

Fuente: (Estupiñán Gaitán R. , 2015)



**2.3.5.1. Cambios actualización COSO I**

Qué se mantiene del COSO I	Qué cambia
Definiciones del concepto control interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y de la economía global
Cinco componentes de control interno	Codificación de principios con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del SCI
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Extensión de los objetivos de los informes más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros, tanto externos como internos.
Uso de juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Inclusión de una guía para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos del informe.

**Ilustración 21:** Cambios con respecto al COSO I

Fuente: (Estupiñan Gaitan R. , 2015)

Elaborado por: Autoras

## Modelos de COSO y sus diferencias.

Concepto	COSO I	COSO ERM 2004	M.I .C.I COSO 2013	COSO ERM 2017
<b>Definición</b>	Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos.	Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y demás personal de la organización, que se aplica en la fijación de la estrategia y a los distintos niveles de la organización, que está diseñado para identificar eventos que pueden afectar a la organización, para gestionar los riesgos, y proporcionar una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos de la organización.	Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos.	Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización aborda la gestión de riesgos empresariales y la necesidad de las organizaciones de mejorar su enfoque de gestión de riesgos para satisfacer las demandas de un entorno empresarial en evolución, destaca la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de establecimiento de la estrategia como en el desempeño de la conducción.
<b>Objetivos</b>	<b>Operacionales:</b> efectividad y eficiencia de las operaciones. <b>Información:</b> confiabilidad	<b>Estrategia:</b> objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la organización.	<b>Operacionales:</b> es la eficacia y eficiencia de las operaciones, incluido sus objetivos de desempeño, financieros y operativos, y la	<b>Estrategia:</b> objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la organización.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

	de la información financiera. <b>Cumplimiento:</b> cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	<b>Operaciones:</b> objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos. <b>Información:</b> objetivos de fiabilidad de la información suministrada. <b>Cumplimiento:</b> objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables.	protección de sus activos frente a posibles pérdidas. <b>Información:</b> confiabilidad de la información financiera y no financiera interna y externa. <b>Cumplimiento:</b> cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	<b>Operaciones:</b> objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos. <b>Información:</b> objetivos de fiabilidad de la información suministrada. <b>Cumplimiento:</b> objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables.
<b>Componentes</b>	-Entorno de control -Evaluación de riesgos -Actividades de control -Información y comunicación -Actividades de supervisión	-Entorno interno -Fijación de objetivos - Identificación de acontecimientos -Evaluación de riesgos -Respuesta ante los riesgos -Actividades de control -Información y comunicación -Actividades de supervisión	-Entorno de control -Evaluación de riesgos -Actividades de control -Información y comunicación -Actividades de supervisión	-Gobierno y cultura -Estrategia y objetivos -Desempeño -Revisión -Información comunicación y reporte.
<b>Principios</b>			17 principios para un efectivo Sistema de Control Interno	20 Principios que ayudan a contar con un marco sobre cómo se deben administrar, documentar y mitigar los riesgos



<b>Enfoque</b>	Establece la definición del control interno, los requisitos para un control interno efectivo, proporcionan orientación a distintos niveles de la dirección para el diseño, implementación y funcionamiento del control interno y la evaluación de su efectividad	Establece definiciones básicas y componentes para todos los niveles de gestión involucrados en el diseño, implementación y realización de prácticas de gestión de riesgos empresariales.	Establece la definición del control interno, los requisitos para un control interno efectivo, proporcionan orientación a distintos niveles de la dirección para el diseño, implementación y funcionamiento del control interno y la evaluación de su efectividad	Establece definiciones básicas, componentes y principios para todos los niveles de gestión involucrados en el diseño, implementación y realización de prácticas de gestión de riesgos empresariales.
<b>Viabilidad</b>	Diseñar, implementar, llevar a cabo y evaluar el control interno de una manera eficiente y efectiva y, por consiguiente, informar	Diseñar, implementar, evaluar y monitorear la gestión de riesgos	Diseñar, implementar, llevar a cabo y evaluar el control interno de una manera eficiente y efectiva y, por consiguiente, informar	Diseñar, implementar, evaluar y monitorear la gestión de riesgos

**Ilustración 22:** Diferencias modelos de control interno

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, S.f)

Elaborado por las Autoras

## **2.4. Riesgo**

“Es la posibilidad de que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto para la entidad” (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017, pág. 3).

Riesgo definido por su naturaleza, “es la probabilidad, y su posible impacto, de que un a evento adverso obstaculice o impida el logro de los objetivos y metas institucionales, o que incida negativamente en el funcionamiento y resultados” (Santillana González, 2015, pág. 8).

### **2.4.1. Tipos de riesgos desde el punto de vista del auditor**

#### **2.4.1.1. Riesgo de Auditoría.**

“Riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada con los estados financieros contienen incorrecciones materiales. El riesgo de auditoría es una función de riesgo de incorrección material y del riesgo de detección” (pág. 13).

##### **2.4.1.1.1. Riesgo Inherente.**

Es la susceptibilidad a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad del sistema de control interno; este riesgo lo determinan factores como la naturaleza del negocio de la entidad, la situación económica y financiera y la organización gerencial. (Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejía Soto, 2014, pág. 44)

##### **2.4.1.1.2. Riesgo de Control.**

“Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar irregularidades en forma oportuna, que afecta la calidad del procedimiento de auditoría a aplicar y en cierta medida su alcance” (Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejía Soto, 2014, pág. 45)

##### **2.4.1.1.3 Riesgo de detección.**

“Representa el riesgo de que los procedimientos de revisión aplicados por la auditoría interna o externa o los niveles de supervisión, no detecten los posibles errores importantes que hayan escapado a los procedimientos de control interno” (pág. 13).

### **2.4.2. Tipos de riesgo en el sistema financiero**

Conforme a lo dispuesto en el Art. 20 de la Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera (2017), en la implementación de la administración integral de riesgos las entidades deberán considerar al menos los siguientes tipos de riesgo:

#### **2.4.2.1. Riesgo de Crédito.**

“Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte” (pág. 7).

#### **2.4.2.2. Riesgo de Liquidez.**

Es la probabilidad de que una entidad no disponga de los recursos líquidos necesarios para cumplir a tiempo sus obligaciones y que, por tanto, se vea forzada a limitar sus operaciones, incurrir en pasivos con costo o vender sus activos en condiciones desfavorables. (pág. 7)

#### **2.4.2.3. Riesgo de Mercado.**

“Es la probabilidad de pérdida en que una entidad puede incurrir por cambios en los precios de activos financieros, tasas de interés y tipos de cambio que afecten el valor de las posiciones activas y pasivas” (pág. 7).

#### **2.4.2.4. Riesgo Operativo.**

“Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos” (pág. 7).

#### **2.4.2.5. Riesgo Legal.**

Es la probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas debido a la inobservancia e incorrecta aplicación de disposiciones legales e instrucciones emanadas por organismos de control; aplicación de sentencias o resoluciones judiciales o administrativas adversas; deficiente redacción de textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones o porque los derechos de las partes contratantes no han sido debidamente estipulados. (pág. 7)

### 2.4.3. Administración de riesgos

“Es el proceso mediante el cual las entidades identifican, miden, priorizan, controlan, mitigan, monitorean y comunican los riesgos a los cuales se encuentran expuestas” (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017).

“Administración de riesgos es el conjunto de procedimientos para identificar, analizar, evaluar y controlar los efectos adversos de los riesgos a los que está expuesta una entidad, con el propósito de evitarlos, reducirlos, compartirlos, transferirlos aceptarlos” (Santillana González, 2015, pág. 24)

#### **2.4.3.1. Objetivos de la Administración de Riesgos.**

Para Santillana González (2015), los objetivos básicos de la administración de riesgos son los siguientes:

“Asegurar el cumplimiento de las políticas, relacionadas con los riesgos, establecidas por la administración” (pág. 25).

“Establecer metodologías de análisis y evaluación de los riesgos” (pág. 25).

“Establecer métodos, procedimientos, y controles para la AR” (pág. 25).

“Identificar fuentes de información adecuadas para medir la magnitud de los riesgos” (pág. 25).

“Medir metodológicamente la exposición al riesgo” (pág. 25).

“Determinar los niveles adecuados de riesgo, de acuerdo con la estructura de la organización y con las políticas al respecto” (pág. 25).

“Establecer, mediante la teoría de escenarios, los posibles cambios o variaciones en las variables que inciden en la exposición al riesgo” (pág. 25).

“Informar constantemente sobre la exposición al riesgo” (pág. 25).

#### **2.4.3.2. Elementos o factores básicos de la administración de riesgos.**

Según Santillana González (2015), la implementación de una Administración de riesgos implica tomar en cuenta diversos elementos o factores, los cuales deben estar apoyados por la administración y por el sistema de control interno instaurado en la entidad, los cuales son los siguientes:

- “Definir las estrategias de la AR junto con las políticas y fines de cada estrategia, y en congruencia con los objetivos de la entidad” (pág. 26).
- “Definir una metodología de medición de cada uno de los riesgos a que está expuesta la entidad de acuerdo con su AR” (pág. 26).
- “Definir los procesos de AR que incluyen un sistema de reportes periódicos” (pág. 26).
- “Establecer la arquitectura de datos e informes que requiere la AR” (pág. 26).
- “Diseñar e implementar los apoyos requeridos de tecnología de la información como soporte de la AR” (pág. 26).
- Considerar en la estructura organizacional de la entidad la conveniencia de instaurar un comité de riesgos o designar a un directivo específico que supervisen la AR; o bien, encomendar esta tarea al comité de auditoría o a la función de auditoría interna. (pág. 26)

## **2.5. Fases de la Evaluación de Control Interno**

### **2.5.1. Planificación.**

La planeación implica el desarrollo de una estrategia general para el enfoque, énfasis, oportunidad y conducción del contrato y de un plan de trabajo con un detallado enfoque de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que se van a realizar y lo racional de su elección. (Blanco Luna, Auditoría integral: normas y procedimientos, 2012, pág. 53)

### **2.5.2. Evaluación de Control Interno.**

Según Estupiñán Gaitán (2015) la evaluación de control interno supone una:

Constatación integral o parcial de las actividades, procesos y procedimientos que se manejan en una organización, para determinar si estos asisten al alcance de los objetivos institucionales. La evaluación del sistema de control interno se realiza mediante comparaciones entre la situación actual y la deseada de la empresa, y con la ayuda de cuestionarios flujo gramas y otros. (pág. 23)



Las técnicas para la evaluación del sistema de control interno, serán las entrevistas con el personal responsable de cada actividad, diseño de flujogramas e identificación de ciclos operativos y de información. Las pruebas se harán mediante el sistema de ciclos de información en los cuales se agrupan las funciones y actividades relacionadas con los procesos. (Blanco Luna, Auditoría integral: normas y procedimientos, 2012, pág. 126)

### **2.5.3. Informe de la evaluación de Control Interno.**

El informe es el producto final de la evaluación al sistema de control interno a la institución, este informe de control interno nos permite comunicar las debilidades y áreas críticas, las cuales serán objeto de recomendaciones; su estructura consta de condición criterio causa efecto conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados.

## **2.6. Métodos para evaluar el control interno**

Según Estupiñán Gaitán (2015), existen tres métodos de evaluación del control interno:

### **2.6.1. Método de cuestionario.**

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utilizan las letras -NA- no aplicable. En otros casos, la pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso, se cumple la información. (pág. 165)

### **2.6.2. Método narrativo o descriptivo.**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y los formularios que interviene en el sistema. (pág. 165)

### **2.6.3. Método gráfico o diagramas de flujo.**

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. (pág. 166)

### **2.7. Técnicas de obtención de información**

Según Estupiñán Gaitán (2015) las técnicas de obtención de información más utilizadas son las siguientes:

- La entrevista
- Observación personal
- Revisión, lectura, y estudio de documentación o antecedentes
- Cuestionarios (pág. 170).

### **2.8. Papeles de trabajo**

Según Santillana González (2015) los papeles de trabajo representan uno de los elementos más importantes a considerar por el auditor, toda vez que:

- “Constituyen la prueba del trabajo realizado por el auditor”.
- “Fundamentan la opinión o informe que emite el auditor”.
- “Constituyen una fuente de aclaraciones o ampliaciones de información y son la única prueba que tiene el auditor con respecto a la solidez y calidad profesional de su trabajo”.
- “Proveen la evidencia de la naturaleza y extensión en la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoria, y es la prueba de cuidado y diligencia que ejercito el auditor en la conducción de su examen”.
- “Consignan los conocimientos del auditor respecto del área auditada, así como su habilidad para analizar problemas e identificar situaciones relevantes”.
- “Reflejan hábitos de orden, limpieza, imaginación, visión e ingenio del auditor por pretender hacer bien, regular o mal su trabajo”.

- “Constituyen el medio más importante a través del cual se lleva a cabo el proceso de supervisión de la auditoria en sus diferentes niveles”.
- “Sirven para calificar la calidad de la planeación de la auditoria del avance entre tiempos estimados y tiempos reales de ejecución atendiendo a la calidad de los resultados”.
- “Constituyen una magnifica fuente de información para presentar y soportar, recomendaciones o sugerencias al responsable de la entidad auditada”.
- “Constituyen una fuente básica de información para la confirmación, preparación y soporte del dictamen o informe de auditoría”.
- “Sirven para coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoria”.
- “Constituyen un riesgo histórico permanente dela información examinada y de las técnicas, procedimientos y alcances de auditoria aplicados”.
- “Constituyen una útil guía y fuente de información para la planeación de auditorías subsecuentes”. (págs. 92-93)

## **2.9. Hallazgos**

Para Cruz Venezuela (2013) los hallazgos son:

Diferencias significativas encontradas con relación a la Norma o a lo presentado por la Gerencia. La formulación del mismo debe contener cuatro atributos básicos.

- Condición: “Realidad encontrada”
- Criterio: “Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)”
- Causa: “Qué originó la diferencia encontrada”
- Efecto: “Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada” (pág. 15).

## **2.10. Resultados de la evaluación del control interno**

Según Dueñas López, (2014) Indica que: El nivel de confianza es el porcentaje de seguridad que el auditor espera obtener en el análisis de los componentes. De acuerdo con el Manual de Auditoria de Gestión, para poder obtener el porcentaje se aplica la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

**NC** = Nivel de Confianza

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

Dueñas López (2014), también indica que el nivel de riesgo se determina por diferencia del nivel de confianza en concordancia al 100%. De modo que:

**NC** = Nivel de Confianza

**NR** = 100% - NC

La calificación porcentual que se obtenga se interpretará como el grado de confianza que el auditor deposita en los controles internos de la entidad, determinándose de esta manera el nivel de riesgo que el auditor afrontará. La equivalencia de los niveles es la siguiente:

**Tabla 1** Semaforización de la Calificación de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO DE CONTROL (100-NC)		
ALTO	MODERADO	BAJO
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%

Fuente: (Contralor General del Estado, 2001)

Elaborado por: Autoras

### 2.11. Escala de valoración y significancia

La escala de valoración será utilizada para establecer la calificación al cuestionario en la evaluación general y específica del control interno.

**Tabla 2** Escala de Valoración y Significancia

V A L O R	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PRESENTE				FUNCIONAMIENTO			
		Existe	Diseñada	Aprobada	Difundido	Implementado	Responsable	Funcionamiento	Mejora continua
0	No existen actividades diseñadas para cubrir el requerimiento	X	X	X	X	X	X	X	X
1	Existen actividades diseñadas, pero éstas no se encuentran documentadas en las políticas y/o procedimientos ni están aprobadas	✓	✓	X	X	X	X	X	X
2	Las actividades se encuentran diseñadas, documentadas de acuerdo con el requerimiento, aprobados y difundidos, los cuales se encuentran en proceso de implementación	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X
3	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el control se ha implementado recientemente en la empresa de acuerdo a la documentación vigente	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X
4	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, existe un responsable asignado y existen registros que evidencian su funcionamiento y control (al menos tres meses)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
5	Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, el control ha sido mejorado o la documentación es actualizada dentro de los ultimo dos(2) años como parte de un proceso de revisión o mejora continua del control interno	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Elaboración y Fuente: (FONAFE)

**Tabla del Nivel de Madurez**

La tabla que se muestra a continuación será utilizada para establecer la madurez del sistema de Control Interno de la Agencia de la cooperativa CREA Ltda.

**Tabla 3** Nivel de Madurez

Nivel de Madurez	Intervalo	Estado del Sistema de Control Interno
Inexistente	0.00-0.99	El control no es parte de la cultura o misión de la empresa. La empresa no ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implementación del sistema de control interno.
Inicial	1.00-1.99	Existe evidencia que la empresa ha reconocido la necesidad de establecer o fortalecer la implementación del sistema de control interno. No existe un proceso formal sino que existen enfoques ad hoc que se aplican de manera individual o caso por caso. El personal no es consciente de sus responsabilidades frente al sistema de control interno.
Repetible	2.00-2.99	El proceso de implementación del sistema de control interno se encuentra suficientemente desarrollado y distintas personas ejecutan más o menos los mismos procedimientos. No existe una comunicación ni entrenamiento formal de los procedimientos, y la responsabilidad individual. Existe una gran dependencia del conocimiento que tiene el personal y, por lo tanto existe una probabilidad de error importante.
Definido	3.00-3.99	El proceso de implementación del sistema de control interno esta estandarizado, documentado y difundido mediante entrenamiento. Sin embargo, se deja a voluntad del personal la aplicación de los procedimientos del proceso y es poco probable que se detecten las desviaciones en su caso. Los procedimientos en sí no son sofisticados y

		corresponden a la formalización de las prácticas existentes.
Gestionado	4.00-4.99	Es posible monitorear y medir la conformidad en la aplicación del proceso de implementación del Sistema de Control Interno y es posible tomar acciones cuando el proceso no está operando adecuadamente. Los procesos de la empresa están mejorándose continuamente. Se dispone de automatizaciones y de herramientas que son usadas de una manera limitada o fragmentada.
Optimizado	5.00	El Sistema de Control Interno es acorde con las características de la empresa y a su marco jurídico aplicable. El proceso ha sido refinado al nivel de las mejores prácticas, basado en los resultados de la mejora continua y de los modelos ya maduros de otras organizaciones. Las TIC son usadas integralmente para automatizar los flujos de trabajo, entregando herramientas que mejoran la calidad y efectividad, aumentando la capacidad de adaptación de la empresa.

Elaboración y Fuente: (FONAFE)

## **2.12 El Sistema de Hallazgos de Auditoría**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014) establece que:

En el proceso de supervisión continuo basado en riesgos, es importante que el trabajo del auditor vaya de la mano con la gestión integral de riesgos con el propósito de identificar, medir, priorizar, controlar o mitigar, monitorear y comunicar los diferentes riesgos a los que están expuestas las organizaciones; para fortalecer la gestión en beneficio de sus integrantes y la comunidad. (pág. 1)

“Por lo que, las organizaciones del sector financiero popular y solidario, deben contar con procesos continuos de control, que permitan identificar los hallazgos, y dar seguimiento a las estrategias generadas para subsanarlos” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).



“Por lo indicado, la Superintendencia ha diseñado un sistema, para el registro de los hallazgos identificados en los procesos de auditoría y el monitoreo a la ejecución de las estrategias propuestas” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, pág. 1).

### 2.13 Subcomponente de Control

“Establece el elemento de control al que se encuentra asociado el hallazgo, es importante tener en cuenta que a cada hallazgo se debe asociar un solo subcomponente, de acuerdo al criterio experto de cada auditor” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, pág. 15).

Subcomponente	Alcance	Temas relacionados
Calidad de Gobierno	Evaluación de la calidad de la gestión de la Asamblea General de Socios o Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y gerencia general, en el buen funcionamiento de una organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil e idoneidad de miembros</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Gestión de Asamblea de Representantes o socios, Consejo de Administración y Gerencia</li> <li>- Plan estratégico, operativo y presupuesto.</li> </ul>
Administración Integral de Riesgos	Evaluación de la capacidad de la organización para la administración integral de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación y gestión del Comité de Administración Integral de Riesgos.</li> <li>- Perfil del responsable o de la unidad de riesgos.</li> <li>- Calidad de los informes del Comité de administración integral de riesgos.</li> </ul>
Ambiente de Control	Evaluación de la calidad de control interno aplicado a las operaciones de la organización; así como la asignación de responsabilidades para la implementación de dicho control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Información Gerencial</li> <li>- Código de ética</li> <li>- Existencia de políticas, procesos y procedimientos.</li> <li>- Efectividad de gestión de Auditoría Interna, Externa y Consejo de Vigilancia</li> </ul>
Transparencia de Información	Evaluación de los procesos de comunicación y publicación de información relevante, tales como: productos y servicios, tasas y tarifas, que requieran divulgarse de forma completa y oportuna a todas las partes interesadas; así como la capacidad de la entidad para atender y resolver las quejas y reclamos de los socios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos de difusión de productos y servicios.</li> <li>- Publicaciones de tasas de interés, tarifas y costos.</li> <li>- Parámetros de transparencia de información pública.</li> <li>- Procesos/procedimientos para gestionar las quejas y reclamos.</li> </ul>
Cumplimiento Normativo	Cumplimiento de requerimientos, límites, plazos normativos y demás disposiciones emitidas por todos los organismos que ejercen control en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntad del Consejo de Administración para cumplir la normativa.</li> <li>- Sanciones y multas.</li> <li>- Requerimientos de información.</li> </ul>
Riesgo de Crédito	Eventos de riesgos originados por deficiencia en la aplicación de políticas, procesos y procedimientos; y ausencia o deficiencias de metodologías de otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de cartera de crédito.</li> <li>- Cobertura de provisiones</li> <li>- Calidad de gestión de crédito</li> <li>- Implementación de políticas, procesos, metodologías y procedimientos de administración de riesgos de crédito.</li> <li>- Cumplimiento de relaciones normativas.</li> </ul>
Riesgo de Liquidez	Eventos de riesgos originados por deficiencia en la aplicación de políticas, procesos y procedimientos; y ausencia o deficiencia de metodologías para la gestión de la liquidez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activos líquidos suficientes.</li> <li>- Implementación de políticas, procesos, metodologías y procedimientos de administración de riesgos de liquidez</li> <li>- Cumplimiento de relaciones normativas</li> </ul>



Subcomponente	Alcance	Temas relacionados
Riesgo Mercado	Eventos de riesgos originados por deficiencia en la aplicación políticas, procesos y procedimientos; y ausencia o deficiencia de metodologías para minimizar pérdidas por cambios en los precios de activos financieros, tasas y tipos de cambio que afecten el valor de las posiciones activas y pasivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdidas por variaciones de tasas de interés.</li> <li>- Afectación por variaciones de los precios de mercado del valor de activos y pasivos</li> <li>- Implementación de políticas, procesos, metodologías y procedimientos de administración de riesgos de mercado.</li> <li>- Cumplimiento de relaciones normativas.</li> </ul>
Riesgo Operativo	Eventos de riesgos originados por deficiencia en la aplicación políticas, procesos y procedimientos de la organización; y debido a fallas o insuficiencias originadas por procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de exposición de factores de riesgos.</li> <li>- Gestión de riesgo operativo en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos</li> </ul>
Riesgo Legal	Eventos de riesgo originados por la inadecuada instrumentación de documentación legal asociada a actos societarios, administrativos y financieros, que podrían generar pérdidas en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentación de contratos y garantías para la concesión de créditos.</li> <li>- Instrumentación de contratos laborales.</li> <li>- Instrumentación de otros contratos.</li> <li>- Negligencia en la aplicación de disposiciones legales, sentencias o resoluciones.</li> </ul>
Riesgo de lavado de activos	Eventos de riesgo originados por deficiencia o ausencia de políticas y metodologías que permitan evitar que la organización sea utilizada para ingresar, transferir o invertir recursos que provienen de fuentes ilícitas o pueden utilizarse en forma ilícita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señales de alerta de lavado de activos o financiamiento de delitos</li> <li>- Procesos, procedimiento y manuales para la prevención de lavado de activos.</li> <li>- Metodologías y matrices de riesgo para la Prevención de Lavado de activos.</li> <li>- Seguimiento y monitoreo de casos de sospecha de lavado de activos.</li> </ul>
Evaluación de Activos	Observaciones asociadas a la administración, estructura del activo y su correcta valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de activos</li> <li>- Evolución de activos</li> <li>- Calidad de activos</li> <li>- Veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos.</li> </ul>
Evaluación de Pasivo	Observaciones asociadas a la administración, estructura del pasivo y su correcta valoración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de pasivos</li> <li>- Evolución de pasivos</li> <li>- Veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos.</li> </ul>
Evaluación de Patrimonio	Observaciones asociadas a la adecuada gestión del patrimonio y su correcta valoración, y la capacidad patrimonial de las instituciones para afrontar pérdidas inesperadas y atender sus obligaciones a mediano y largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de patrimonio</li> <li>- Evolución de patrimonio</li> <li>- Calidad del patrimonio técnico.</li> <li>- Nivel de solvencia.</li> <li>- Cumplimiento de relaciones normativas.</li> <li>- Veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos.</li> </ul>
Análisis de resultados	Observaciones asociadas a la gestión de los ingresos y gastos, así como los resultados obtenidos y su correcta valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de ingresos y gastos</li> <li>- Evolución de ingresos y gastos</li> <li>- Capacidad para generar excedentes y utilidades</li> <li>- Veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos.</li> </ul>
Balance Social	Eventos de riesgo originados por deficiencia o ausencia de políticas y metodologías de balance social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución social de la entidad respecto a socios.</li> <li>- Contribución social respecto a los empleados.</li> <li>- Contribución de la entidad respecto a la sociedad y el medio ambiente.</li> </ul>

Ilustración 23 : Subcomponente de Control

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

Elaborado por: Autoras

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

**Tabla 4:** Impacto, Probabilidad y Riesgo

<b>Impacto</b>	<p>Representa el nivel de afectación que podría tener la organización de acuerdo al hallazgo identificado. El auditor deberá escoger un valor entre 1 y 10 donde 1 representa el menor impacto y 10 el impacto máximo que podría causar grave daño a la institución</p> <table><tr><th>Nivel de Impacto</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>Catastrófico + 10 - 9</td><td>Los hallazgos identificados representan una <b>fuerte pérdida</b>, de <b>difícil recuperación</b>, que sino se corrigen a tiempo pueden <b>llevar a la liquidación de la institución</b></td></tr><tr><td>Crítico + 8 - 7</td><td>Los hallazgos encontrados representan una <b>mayor debilidad</b> en los <b>procesos</b>, que <b>puede afectar el funcionamiento normal</b> de la institución con <b>altas pérdidas financieras</b></td></tr><tr><td>Moderado + 6 - 5</td><td>Los hallazgos identificados constituyen una <b>debilidad moderada</b> en los procesos de la institución, <b>mediana pérdida financiera</b></td></tr><tr><td>Menor + 4 - 3</td><td>Los hallazgos encontrados constituye una <b>debilidad menor</b> en los procesos de la institución y <b>baja pérdida financiera</b></td></tr><tr><td>Insignificante + 2 - 1</td><td>Los hallazgos identificados tiene <b>muy poca repercusión</b> sobre la organización</td></tr></table>	Nivel de Impacto	Descripción	Catastrófico + 10 - 9	Los hallazgos identificados representan una <b>fuerte pérdida</b> , de <b>difícil recuperación</b> , que sino se corrigen a tiempo pueden <b>llevar a la liquidación de la institución</b>	Crítico + 8 - 7	Los hallazgos encontrados representan una <b>mayor debilidad</b> en los <b>procesos</b> , que <b>puede afectar el funcionamiento normal</b> de la institución con <b>altas pérdidas financieras</b>	Moderado + 6 - 5	Los hallazgos identificados constituyen una <b>debilidad moderada</b> en los procesos de la institución, <b>mediana pérdida financiera</b>	Menor + 4 - 3	Los hallazgos encontrados constituye una <b>debilidad menor</b> en los procesos de la institución y <b>baja pérdida financiera</b>	Insignificante + 2 - 1	Los hallazgos identificados tiene <b>muy poca repercusión</b> sobre la organización			
Nivel de Impacto	Descripción															
Catastrófico + 10 - 9	Los hallazgos identificados representan una <b>fuerte pérdida</b> , de <b>difícil recuperación</b> , que sino se corrigen a tiempo pueden <b>llevar a la liquidación de la institución</b>															
Crítico + 8 - 7	Los hallazgos encontrados representan una <b>mayor debilidad</b> en los <b>procesos</b> , que <b>puede afectar el funcionamiento normal</b> de la institución con <b>altas pérdidas financieras</b>															
Moderado + 6 - 5	Los hallazgos identificados constituyen una <b>debilidad moderada</b> en los procesos de la institución, <b>mediana pérdida financiera</b>															
Menor + 4 - 3	Los hallazgos encontrados constituye una <b>debilidad menor</b> en los procesos de la institución y <b>baja pérdida financiera</b>															
Insignificante + 2 - 1	Los hallazgos identificados tiene <b>muy poca repercusión</b> sobre la organización															
<b>Probabilidad</b>	<p>Representa la posibilidad <b>de</b> que ocurra un evento , para lo cual el auditor deberá escoger entre 1 y 10 donde 1 representa la menor probabilidad y 10 la mayor probabilidad de ocurrencia del evento</p> <table><tr><th>Nivel de probabilidad</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>Muy alta + 10 - 9</td><td>Todos los días o varias veces al mes</td></tr><tr><td>Alta + 8 - 7</td><td>Cuando menos una vez al mes.</td></tr><tr><td>Media + 6 - 5</td><td>Cuando menos una vez al año.</td></tr><tr><td>Baja + 4 - 3</td><td>Cuando menos una vez cada dos años.</td></tr><tr><td>Muy Baja + 2 - 1</td><td>Cuando menos una vez cada cinco años.</td></tr></table>	Nivel de probabilidad	Descripción	Muy alta + 10 - 9	Todos los días o varias veces al mes	Alta + 8 - 7	Cuando menos una vez al mes.	Media + 6 - 5	Cuando menos una vez al año.	Baja + 4 - 3	Cuando menos una vez cada dos años.	Muy Baja + 2 - 1	Cuando menos una vez cada cinco años.			
Nivel de probabilidad	Descripción															
Muy alta + 10 - 9	Todos los días o varias veces al mes															
Alta + 8 - 7	Cuando menos una vez al mes.															
Media + 6 - 5	Cuando menos una vez al año.															
Baja + 4 - 3	Cuando menos una vez cada dos años.															
Muy Baja + 2 - 1	Cuando menos una vez cada cinco años.															
<b>Riesgo</b>	<p>Representa el nivel de exposición de riesgo al que la entidad se enfrenta tras un hallazgo identificado</p> <table><tr><th>Nivel de Riesgo</th><th>Estrategia</th><th>Calificación</th></tr><tr><td>Riesgo Crítico</td><td>Requiere acciones inmediatas por parte del Consejo de Administración y la Gerencia General</td><td>46-100</td></tr><tr><td>Riesgo Alto</td><td>Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General</td><td>24-45</td></tr><tr><td>Riesgo Medio</td><td>Requiere atención de mandos medios</td><td>10-23</td></tr><tr><td>Riesgo Bajo</td><td>Se administran con procedimientos rutinarios</td><td>1-9</td></tr></table>	Nivel de Riesgo	Estrategia	Calificación	Riesgo Crítico	Requiere acciones inmediatas por parte del Consejo de Administración y la Gerencia General	46-100	Riesgo Alto	Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	24-45	Riesgo Medio	Requiere atención de mandos medios	10-23	Riesgo Bajo	Se administran con procedimientos rutinarios	1-9
Nivel de Riesgo	Estrategia	Calificación														
Riesgo Crítico	Requiere acciones inmediatas por parte del Consejo de Administración y la Gerencia General	46-100														
Riesgo Alto	Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	24-45														
Riesgo Medio	Requiere atención de mandos medios	10-23														
Riesgo Bajo	Se administran con procedimientos rutinarios	1-9														

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)  
Elaborado por: Las Autoras

## **CAPÍTULO 3**

### **APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

Este capítulo tiene por objetivo evaluar de manera integral el sistema de control interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., para determinar la eficacia en el funcionamiento de los controles operacionales y financieros, identificar posibles irregularidades que puedan afectar la consecución de los objetivos, la integridad de la información y el cumplimiento de la leyes y regulaciones vigentes. Seguido se realizará la comunicación de hallazgos con las respectivas recomendaciones que permitan contribuir a la mejora de la gestión administrativa y financiera de la institución.

Para realizar la evaluación al sistema de control interno se diseñará un memorando de planificación, el mismo que abarca los procedimientos y técnicas que serán empleados en la ejecución del trabajo de titulación.

Además para realizar la evaluación al sistema de control interno se iniciará con un plan de trabajo y la respectiva notificación de inicio que permitirán desarrollar la ejecución por parte del equipo de auditoria.



## **PLAN DE TRABAJO**

Memorando N° 001-UAI-2019

Cuenca, 02 de septiembre del 2019

Señorita:  
Carmen Quishpilema  
JEFE DE EQUIPO  
Ciudad

De mis consideraciones:

De conformidad con el Plan Anual de Control de la Unidad de Auditoría Interna para el presente año, dispongo a usted la realización de la Evaluación al sistema de control interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda.

### **Motivo.**

La evaluación al sistema de control interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda., se enmarca en base a la actividad del Plan Operativo Anual “determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno”.

### **Alcance**

En la evaluación al Sistema de Control Interno de la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se evaluará los procesos, procedimientos, actividades, políticas, normas y reglamentos que conforman la institución por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

### **Objetivos de la Evaluación**

#### **Objetivo general**

- Evaluar de manera integral el sistema de control interno, para determinar los niveles de confianza y de riesgo.

Carmen Quishpilema  
Nila Sánchez

- **Objetivos específicos**

- Comprobar si los principios relativos a la eficiencia y eficacia están presentes en el desarrollo de las actividades y procesos que desarrolla la cooperativa.
- Comprobar que la información financiera que produce la cooperativa cumple con los principios de integridad, fiabilidad y oportunidad.
- Comprobar que la cooperativa cumpla con los requisitos relativos a la normativa interna y externa aplicable.
- Realizar un informe que contenga comentarios y recomendaciones para mejorar el Sistema de Control Interno.

**Tiempo de la entrega de resultados**

El tiempo determinado para la entrega de resultados será de 3 meses, a partir de la fecha del Plan de Trabajo.

Atentamente,

Ing. Mónica Duque Rodríguez

Supervisora de la Unidad de Auditoría Interna



**NOTIFICACION DE INICIO**

Memorando N° 002-UAI-2019

**JEFE DE AGENCIA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**  
Cuidad.

De conformidad con lo dispuesto en el artículos 165 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y 21 de su Reglamento General, notifico a usted, que la Unidad de Auditoria Interna, iniciará la evaluación al sistema de control interno por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

El objetivo general de la evaluación al Sistema de Control Interno es:

- Evaluar de manera integral el sistema de control interno, para determinar los niveles de confianza y de riesgo.

**Objetivos específicos**

- Comprobar si los principios relativos a la eficiencia y eficacia están presentes en el desarrollo de las actividades y procesos que desarrolla la cooperativa.
- Comprobar que la información financiera que produce la cooperativa cumple con los principios de integridad, fiabilidad y oportunidad.
- Comprobar que la cooperativa cumpla con los requisitos relativos a la normativa interna y externa aplicable.
- Realizar un informe que contenga comentarios y recomendaciones para mejorar el Sistema de Control Interno.

Para esta evaluación el equipo de trabajo estará conformado por la Ing. Mónica Duque como Supervisora de Auditoria Interna, Carmen Quishpilema como Jefe de Equipo y Nila Sánchez como Auditor Operativo; por lo que se solicita disponer con la colaboración necesaria e informar a los colaboradores de la Agencia sobre la ejecución del trabajo.

Atentamente,

Ing. Mónica Alexandra Duque Rodríguez  
Supervisora de Auditoria Interna.

Carmen Quishpilema  
Nila Sánchez

AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA CREA LTDA					
AUDITORÍA INTERNA					
PROGRAMA DE TRABAJO					
NOMBRE DEL EXAMEN:	DEL	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
PERIODO:		01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		PROGRAMA DE TRABAJO- PLANIFICACIÓN			
Objetivo: Establecer procedimientos que garanticen una evaluación eficiente y eficaz para el logro de los objetivos del trabajo.					
Nº	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	REF./ PT
1	Realice una visita a las instalaciones de la Agencia Matriz para obtener conocimientos generales de la misma.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	16/08/2019	Ver Anexo 1	
2	Identifique las principales actividades que desarrolla la Agencia.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	16/08/2019	Ver ilustración 24	PTP 1-14/14
3	Elabore un memorando de planificación que contengan lineamientos que faciliten la ejecución del trabajo	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	01/09/2019 - 30/09/2019		PTP 1-14/14
Fuente: Trabajo de campo					
Elaborado por: Las Autoras					



### 3.1 PLANIFICACIÓN

PTP  
1/14

#### MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

##### Motivo

La evaluación al sistema de control interno de la Agencia Matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda., se enmarca en base a la actividad del Plan Operativo Anual “determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno”.

##### Objetivos

###### Objetivo general

- Evaluar de manera integral el sistema de control interno, para determinar los niveles de confianza y de riesgo.

###### Objetivos específicos

- Comprobar si los principios relativos a la eficiencia y eficacia están presentes en el desarrollo de las actividades o procesos que desarrolla la cooperativa.
- Comprobar que la información financiera que produce la cooperativa cumple con los principios de integridad, fiabilidad y oportunidad.
- Comprobar que la cooperativa cumpla con los requisitos relativos a la normativa interna y externa aplicable.
- Realizar un informe que contenga comentarios y recomendaciones para mejorar el Sistema de Control Interno.

##### Alcance

En la evaluación al Sistema de Control Interno de la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se evaluará los procesos, procedimientos, actividades, políticas, normas y reglamentos que conforman la institución por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

#### 1. ASPECTOS GENERALES

##### Conocimiento de la institución y su base legal

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



## Misión

“Somos una Cooperativa con certificación de calidad y gobernabilidad, que protege su dinero, financia sus ideas y promueve la inclusión financiera” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

## Visión

“Seremos la Cooperativa más reconocida por su crecimiento sostenido, sus estándares de calidad y su innovación tecnológica” (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

## Política de Calidad

Satisfacer las necesidades de nuestros socios proporcionando servicios de intermediación financiera, en conformidad con los requisitos legales, mejorando continuamente los estándares de calidad y de seguridad de la información (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

## Objetivos Estratégicos

La Cooperativa CREA Ltda cuenta con los siguientes objetivos estratégicos los mismos que se encuentran de acuerdo a los niveles de misión, Socios, Productos y Mercado, Procesos Estratégicos y Aprendizaje y Talento Humano.

- Alcanzar índices positivos de prudencia financiera
- Lograr un crecimiento sostenido
- Utilizar TIC
- Gestionar inteligencia de mercado dirigida a desarrollar mayor competitividad de los productos y servicios
- Diseñar e implementar productos y servicios orientados a la satisfacción del socio y al incremento de la Inclusión Financiera
- Implementar y mantener normas internacionales de gestión de calidad
- Mejora continua del clima laboral y cultura organizacional
- Gestión del Talento Humano por objetivos y competencias (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

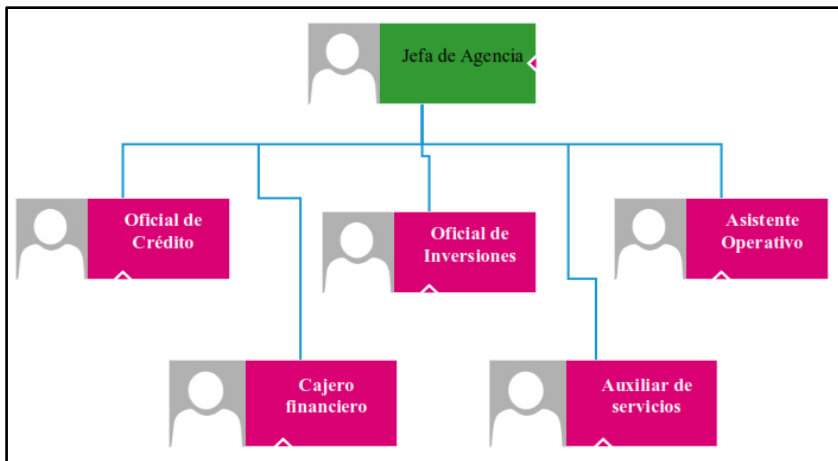
## Valores

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

- Calidad e innovación de nuestros productos y servicios
- Generar confianza en nuestros socios de la comunidad
- Compromiso y proactividad con los objetivos institucionales
- Clima laboral favorable basado en el respeto
- Liderazgo personal reflejado en liderazgo institucional (Cooperativa CREA Ltda., 2019).

### Estructura orgánica



**Ilustración 15:** Organigrama de la Agencia  
Fuente: (Cooperativa CREA Ltda., 2019)

### Servicios

De conformidad al Plan Estratégico (Cooperativa CREA Ltda.), cuenta con servicios financieros y no financieros.

#### Servicios Financieros.

##### Ahorros.

- Depósito a plazo fijo
- Ahorros a la vista
- Ahorro programado
- CREA Junior

##### Crédito.

- Crédito de consumo
- Microcrédito
- Crédito Pymes
- Credifácil

#### Servicios No Financieros (Servicios Complementarios).

- Pago de agua
- Pago de luz
- Pago de teléfono (celular)
- Pago de internet
- Estudios
- Pago de Televisión

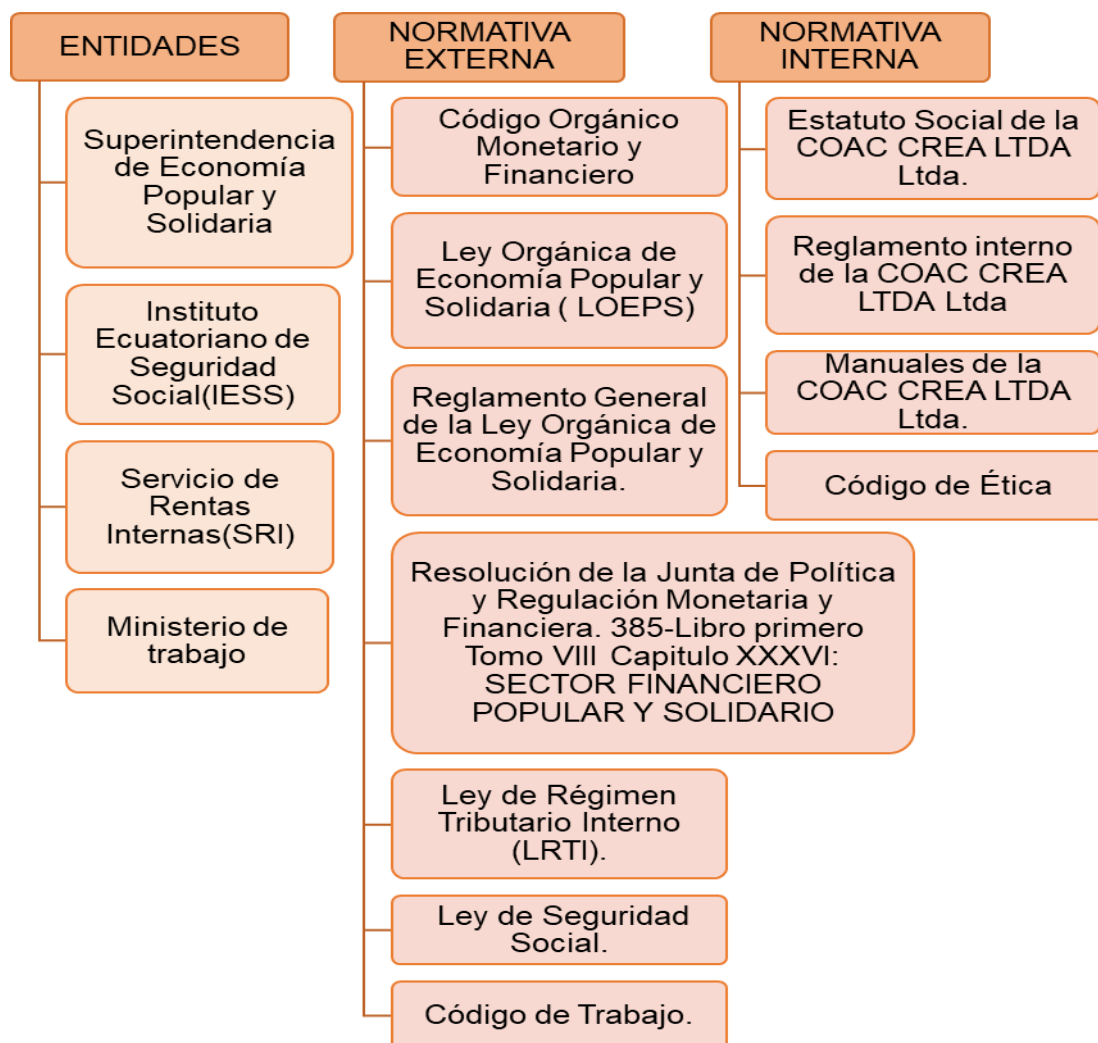
Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

- Compras de saldo
- Pago de IESS
- Tarjetas de crédito
- Transferencia

## Base legal

La cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda., está sujeta principalmente al control y disposiciones de las siguientes entidades y así como también se rige en la base legal que se presenta a continuación:



**Figura 2:** Base legal  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado por las Autoras

## Principales disposiciones legales

La Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda., fue constituida el 31 de Diciembre de 1964 tras Acuerdo Ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de Reconversión Económica para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA LTDA). (Cooperativa CREA Ltda., 2019). Se encuentra regulada bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35, del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera “Establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario”. Se determina la siguiente segmentación:

Acorde a lo dispuesto en el Art. 1, de la Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 385, establece que “Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos” (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017).

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Ilustración 17:** Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

Elaborado por las autoras

Fuente: (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017)

**Art. 449.** Del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) menciona lo siguiente: Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto,

considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia. (Asamblea Nacional, 2014)

### Marcas de auditoria

Σ	Sumatoria
✓	Cotejado, comprobado
✓✓	Verificado, Revisado
¢	Constatación Física
I	Inspeccionado
¥	Verificado con libros oficiales

**Ilustración 24:** Marcas de auditoria

Fuente: (Contralor General del Estado, 2001)

Elaborado por las Autoras

### Referencias

Archivo Permanente	
Descripción	Referencia
Plan Estratégico	AP-PE
Estructura Orgánica	AP-EO
Procesos:	
-Depósito a plazo fijo.	AP-DPF
-Ahorro Infante- juvenil	AP-AIJ
-Ahorro Programado	AP-APR
-Gestión de crédito	AP-GC
-Gestión de cobranzas	AP-PC
-Uso y control de recibos de cobro de créditos	AP-UCRCC
-Gestión Judicial	AP-GJ
Archivo Corriente	
Evaluación General	
Programa de trabajo	PT-EG
Cuestionario de Evaluación de	CEG

General	
Evaluación General del Entorno de Control	<b>EG-EC E</b> <b>EG-EC C</b>
Evaluación General de la Evaluación de Riesgos	<b>EG-ER E</b> <b>EG-ER C</b>
Evaluación General de las Actividades de Control	<b>EG-AC E</b> <b>EG-AC C</b>
Evaluación General de Información y Comunicación	<b>EG-IC E</b> <b>EG-IC C</b>
Evaluación General de Actividades de Supervisión	<b>EG-AS E</b> <b>EG-AS C</b>
<b>Evaluación Específica</b>	
Cuestionario de Evaluación Específica	<b>CEE</b>
Programa de trabajo	<b>PT-EE</b>
Evaluación Específica Proceso De Depósito A Plazo Fijo	<b>EE-PDPF</b>
Evaluación Específica Proceso Ahorro Infante Juvenil	<b>EE-PAIJ</b>
Evaluación Específica Proceso Ahorro Programado	<b>EE-PAP</b>
Evaluación Específica Proceso De Gestión de Crédito	<b>EE-PGC</b>
Evaluación Específica Proceso de Gestión de Cobranza	<b>EE-PC</b>
Evaluación Específica Proceso de Uso y Control de Recibos de Cobro de Créditos	<b>EE-PUCRCC</b>
Evaluación Específica Proceso de Gestión Judicial	<b>EE-PGJ</b>

### Equipo de Trabajo

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Ing. Mónica Duque R.	<b>Supervisora de Auditoría</b>
Carmen Quishpilema M.	<b>Jefe de Equipo</b>
Nila Sánchez Ch.	<b>Operativo</b>

## 2. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

El proceso de evaluación integral al sistema de control interno lo desarrollaremos en las siguientes fases:

- Planificación
- Ejecución
- Informes

### 2.1. Planificación

Para el desarrollo de la evaluación de control interno, se elaboró un memorando de planificación como herramienta para la ejecución del proyecto, en este se detallan varias situaciones, el objetivo general, objetivos específicos, alcance, metodología y referencias para la evaluación.

### 2.2. Ejecución

En la fase de ejecución se evaluará el Sistema de Control Interno de manera General y Específica

#### 2.2.1. Evaluación General del Sistema de Control Interno

Se realizará una evaluación enfocada a la aplicación del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, con la finalidad de determinar si los componentes y principios están presentes y en funcionamiento y si los cinco componentes funcionan juntos de forma integrada, además permitirá conocer de manera general la efectividad de los sistemas de control interno.

EVALUACIÓN GENERAL AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
<b>1. ENTORNO DE CONTROL</b>	
5 Principios	
20 Puntos de interés	
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	
4 Principios	
27 Puntos de interés	
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	
3 Principios	
16 Puntos de interés	
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
3 Principios	
14 Puntos de interés	
<b>5. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>	
2 Principios	
10 Puntos de interés	

La evaluación al Sistema de Control Interno se realizará en base al siguiente programa de trabajo:

AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA CREA LTDA					
AUDITORÍA INTERNA					
PROGRAMA DE TRABAJO					
NOMBRE DEL EXAMEN:	DEL	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
PERIODO:		01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		PROGRAMA DE TRABAJO- EVALUACIÓN GENERAL AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
Objetivo: Obtener evidencia suficiente, competente y relevante que permita establecer si los componentes y principios del Marco Integrado de Control Interno están presentes y en funcionamiento.					
Nº	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	REF./ PT
1	Aplique el cuestionario de control interno a la Agencia conforme a los 17 principios del Marco Integrado-Control Interno 2013.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	01/09/2019 - 30/09/2019		PT-CEG 1-17/17
2	Determine el nivel de confianza y riesgo del sistema de control interno de la Agencia.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	01/10/2019	Ver gráfico 1	PT-CEG 1-17/17
3	Realice un resumen de los resultados de la evaluación por componentes, principios.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	02/09/2019	Ver tabla 6	
4	Elabore un informe de control interno que contenga comentarios y recomendaciones de las deficiencias encontradas durante la evaluación.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	03/09/2019	Ver punto 3.3 Informe	
5	Elabore una matriz de hallazgos con sus respectivas estrategias	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	15/12/2019	Ver Tabla 15	
Fuente: Trabajo de campo					
Elaborado por: Las Autoras					

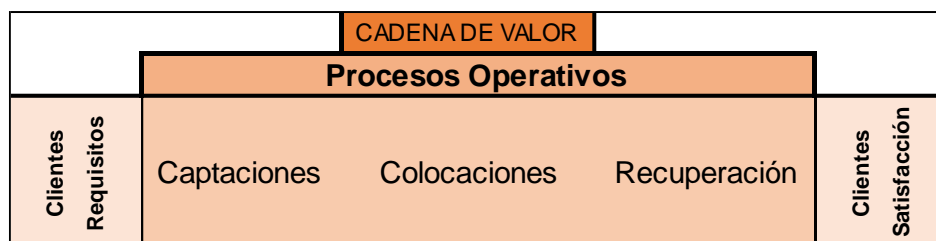


### 2.2.2. Evaluación Específica

Se realizará la evaluación específica para dar cumplimiento a lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, donde determina que se debe profundizar la evaluación en las actividades de control, es por ello que la evaluación está enfocada a los procesos que forman parte de la cadena de valor, es decir, los procesos operativos que ayudan al cumplimiento del objeto social o razón de ser de la Agencia Matriz, con la finalidad de determinar si estos procesos son eficaces y eficientes.

#### EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. Proceso de Depósito A Plazo Fijo
2. Proceso de Gestión De Ahorro Infante Juvenil
3. Proceso de Ahorro Programado
4. Proceso de Gestión De Crédito
5. Proceso de Uso y Control De Recibos De Cobro De Créditos
6. Proceso de Gestión De Cobranza
7. Proceso de Gestión Judicial



A continuación se describen los procesos objeto de evaluación:

#### PROCESOS

##### PROCESOS MISIONALES/ OPERATIVOS

#### Proceso de Depósito A Plazo Fijo

**Objetivo:** Registrar depósitos de plazo fijo solicitados por socios

**Alcance:** Desde que se solicita información del depósito a plazo fijo hasta que se entrega el certificado de depósito a plazo fijo

**Proceso de Gestión de Ahorro Infante Juvenil**

**Objetivo:** Registrar condiciones de ahorro infante-juvenil requerido por el solicitante

**Alcance:** Desde que el socio solicita apertura de cuenta de ahorro infante-juvenil hasta que se entrega y archiva el contrato de la operación.

**Proceso de Ahorro Programado**

**Objetivo:** Registrar realización de ahorro programado por parte de un socio

**Alcance:** Desde que se solicita realizar el ahorro programado hasta que se genera y archiva el respectivo contrato

**Proceso de Gestión de Crédito**

**Objetivo:** Identificar, registrar, analizar y liquidar el proceso de crédito realizado dentro de la institución o por vía web

**Alcance:** Desde que el socio solicita información del crédito hasta que se notifica la aprobación del crédito para poder ser liquidado en la cuenta del socio

**Proceso de Gestión de Cobranza**

**Objetivo:** Gestionar cobranza de operaciones crediticias en mora pertenecientes a la calificación A1 y A2

**Alcance:** Desde que se asigna cartera a responsables hasta que se consigue que socio se acerque a pagar crédito en mora

**Proceso de Uso y Control de Recibos de Cobro de Créditos**

**Objetivo:** Administrar el uso y registro de recibos de la Cooperativa

**Alcance:** Desde que el responsable de cobro planifica una visita a un socio en mora hasta que se verifica que los recibos han sido utilizados correctamente

**Proceso de Gestión Judicial**

**Objetivo:** Gestionar los pagos vencidos mediante el respectivo proceso judicial

**Alcance:** Desde que Coordinador de Riesgos Integrales realiza la asignación de cartera hasta que se recaudan los valores adeudados

**Ilustración 25:** Procesos Agencia Matriz

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por las Autoras



La evaluación al Sistema de Control Interno se realizará en base al siguiente programa de trabajo:

AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA CREA LTDA					
AUDITORÍA INTERNA					
PROGRAMA DE TRABAJO					
NOMBRE DEL EXAMEN:		EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
PERIODO:		01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:		PROGRAMA DE TRABAJO- EVALUACIÓN ESPECÍFICA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
<b>Objetivo:</b> Obtener evidencia suficiente, competente y relevante que permitan conocer el nivel de cumplimiento y conocimientos de los procesos para establecer si los componentes del Marco Integrado de Control Interno están presentes y en funcionamiento.					
Nº	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	REF./ PT
2	Aplique el cuestionario de Control Interno a cada dirección con sus respectivos procesos de la Agencia	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	07/10/2019- 31/10/2019		PT- CEE 1-26/26
3	Determine el nivel de confianza y riesgo de cada dirección y procesos de la Agencia.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	01/11/2019	Ver tabla 7 a 13	PT- CEE 1-32/32
4	Realice un resumen de los resultados de la evaluación por proceso.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	02/11/2019	Ver tabla 14 Resultados de la Evaluación Especifica	PT-EE 1-4/4
5	Elabore un informe de control interno que contenga comentarios y recomendaciones de las deficiencias encontradas durante la evaluación.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	03/11/2019	Ver Punto 3.3 Informe	
6	Comunique las deficiencias del Control Interno que se han encontrado.	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	11/11/2019	Ver Punto 3.3 Informe	
7	Elabore una matriz de hallazgos con sus respectivas estrategias	Carmen Quishpilema Nila Sánchez	15/12/2019	Ver Tabla 15	
<b>Fuente: Trabajo de campo</b>					
<b>Elaborado por: Las Autoras</b>					

## Estructura de cuestionarios

### 2.2.2.1. Evaluación General

El cuestionario utilizado para la evaluación general ha sido elaborado en base a los cinco componentes, 17 principios y 87 puntos de interés indicados en el Marco Integrado de Control Interno 2013. (Ver Anexo 3)

El cuestionario incluye columnas con: preguntas, respuesta de sí o no que son contestadas por las autoras, nivel de cumplimiento de 0 a 5 de acuerdo a la escala de valorización y significancia presentada en el capítulo 2, y la calificación estará acorde a las técnicas de verificación verbal, documental, observación, inspección, indagación y confirmación, que nos permitirá obtener evidencia suficiente, competente y adecuada lo que para determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo.

### 2.2.2.2. Evaluación Específica

La Agencia está conformada de siete procesos que serán evaluados mediante un cuestionario estructurado a base de la normativa interna de los mismos, que permitirá conocer el desarrollo de las actividades realizadas para cada uno de ellos. (Ver Anexo 4)

El cuestionario será aplicado a todos los responsables de ejecutar cada proceso, la estructura incluye columnas con: preguntas, respuesta de sí o no contestadas por las autoras, nivel de cumplimiento de 0 a 5 de acuerdo a la escala de valorización y significancia presentada en el capítulo 2, y la calificación estará acorde a las técnicas de verificación verbal, documental, observación, inspección, indagación y confirmación, para obtener evidencia suficiente, competente y adecuada con la finalidad de evaluar el nivel de conocimiento y cumplimiento de los procedimientos desarrollados, lo que permitirá identificar el nivel de confianza y el nivel de riesgo.

### 2.2.3. Criterios de ponderación para la evaluación

Debido a que los componentes y principios tienen la misma importancia, para la calificación se valorará con el mismo peso que es de 100 puntos para cada principio y componente en caso de la evaluación general, mientras que para la evaluación específica será de 100 puntos para cada componente.

A continuación se detallan los criterios de valoración especificados en la escala de valorización y los cuales se utilizarán en el cuestionario para la evaluación.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
Respuestas	Grado de cumplimiento	Valores
Se cumple con todo lo anterior	Alto	5
Existe un responsable asignado	Medio	4
Control implementado recientemente	Medio	3
Actividades diseñadas, documentadas en proceso de implementación	Bajo	2
Existen actividades diseñadas pero no documentadas	Bajo	1
No existen actividades	Ninguno	0

**Ilustración 26:** Nivel de cumplimiento

Fuente: (FONAFE, S.f.)

Elaborado por las Autoras

#### 2.2.4. Resultados

Para verificar el desarrollo del control interno de la Agencia Matriz de COAC CREA Ltda., se estructuró los papeles de trabajo en los que se plasma la realización del trabajo de campo sustentado en evidencia suficiente, competente y adecuada con la finalidad de establecer posibles hallazgos y las respectivas conclusiones y recomendaciones para los mismos.

Para evaluar tanto el nivel de confianza como el nivel de riesgo, se estableció una matriz con los porcentajes para situar cada uno de los resultados en el nivel correspondiente. (Ver tabla nivel de confianza)

#### 2.3. Informe de evaluación al Sistema de Control Interno

En el informe se plasmará los resultados de la evaluación al Sistema de Control Interno de la Agencia; este informe de control interno nos permitirá comunicar las debilidades encontradas en la evaluación, las cuales serán objeto de comentarios y recomendaciones.

Aprobado por:

Revisado por:

Carmen Quishpilema

Ing. Mónica Duque

**Jefe de Equipo**

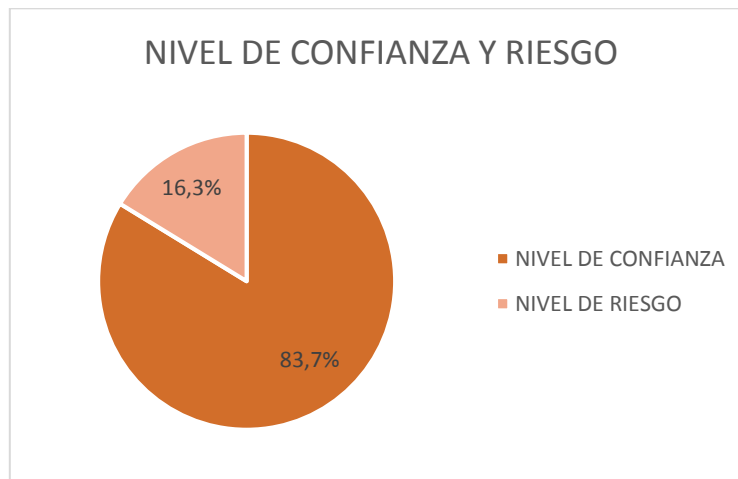
**Director**

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

## 3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 3.2.1. Resultados de la Evaluación General



**Gráfico 1** Resultado de la Evaluación General  
Fuente: Cuestionario de Evaluación General  
Elaborado por las Autoras

De acuerdo a la evaluación general al sistema de Control Interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., se obtuvo como resultado un nivel de confianza del 86% y un nivel de riesgo de 14%, mientras que el Nivel de Madurez la calificación sobre 5 puntos alcanza 4, esto quiere decir que el sistema de control interno se encuentra “Gestionado”, por lo que permite monitorear, medir y tomar acciones adecuadas y oportunas; además, los procesos de la Agencia están mejorándose continuamente ya que dispone de automatizaciones y de herramientas que son usadas de una manera limitada o fragmentada. (Ver tabla 3 Nivel de madurez)

#### 3.2.1.1 Resultados por componentes

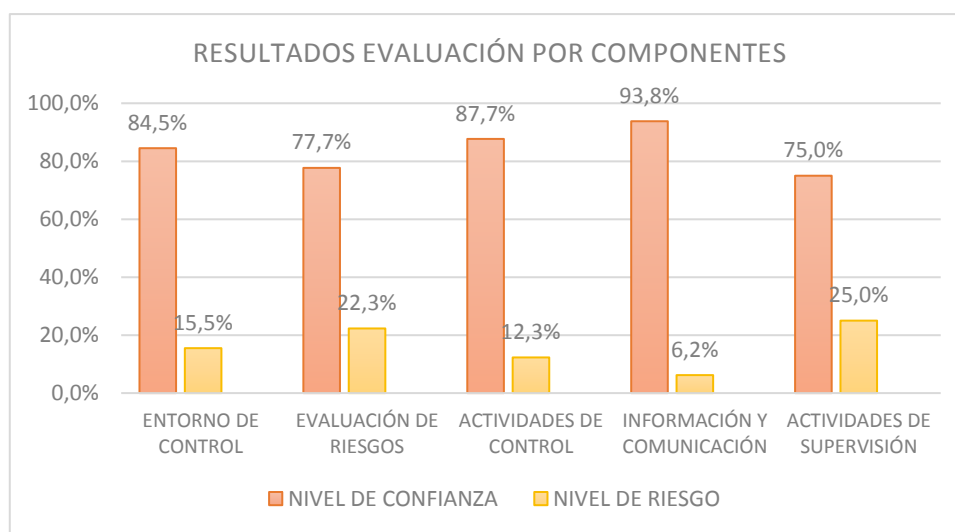
El cuestionario de control interno se aplicó al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., con esta herramienta de evaluación y con las técnicas de verificación utilizadas por el equipo de auditoría para obtener evidencia suficiente competente y adecuada, se logró obtener un diagnóstico de la institución lo cual permitirá establecer conclusiones y recomendaciones sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, sus componentes y principios.

**Tabla 5** Resultados de la Evaluación por Componentes según Marco Integrado- Control Interno 2013

COMPONENTE	NIVEL CONFIANZA	NIVEL RIESGO	¿PRESENTE?	¿EN FUNCIONAMIENTO?
ENTORNO DE CONTROL	84,5%	15,5%	SI	SI
EVALUACIÓN DE RIESGOS	77,7%	22,3%	SI	SI
ACTIVIDADES DE CONTROL	87,7%	12,3%	SI	SI
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	93,8%	6,2%	SI	SI
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	75%	25%	SI	SI
<b>TOTAL</b>	<b>83,7%</b>	<b>16,3%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>

Fuente: Cuestionario de Evaluación General

Elaborado por: Autoras



**Gráfico 2** Resultados de la Evaluación por componentes.

Fuente: cuestionario de evaluación general

Elaborado por: Autoras

En la tabla 5 de resultados de la evaluación por componentes se puede observar que todos los componentes se encuentran presentes y en funcionamiento y todos cuentan con un nivel de confianza por encima de 70% significando que es moderado y alto.

### 3.2.1.2 Resultados por principios

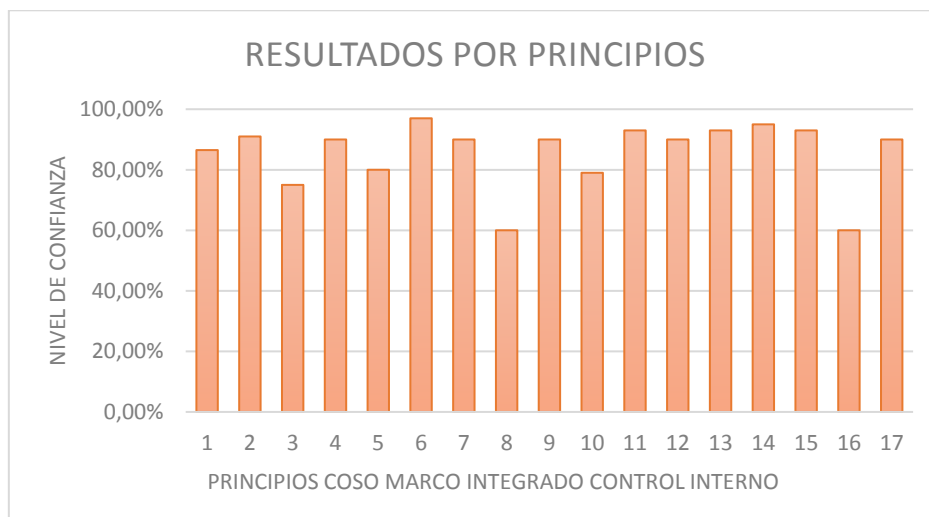
**Tabla 6** Resultados Evaluación por principios

N°	PRINCIPIO	N. C	N.R	¿PRESENTE?	¿EN FUNCIONAMIENTO?
<b>ENTORNO DE CONTROL</b>					
1	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	86.5%	13%	SI	SI
2	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	91,2%	8,8%	SI	SI
3	La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	75%	25%	SI	SI
4	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.	89,9%	10,1%	SI	SI
5	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	80%	20%	SI	SI
	<b>TOTAL</b>	<b>84,5%</b>	<b>15,5%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
6	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	97,5%	2,5%	SI	SI
7	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	90%	10%	SI	SI
8	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	33,2%	66,8%	NO	NO
9	La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	90%	10%	SI	SI
	<b>TOTAL</b>	<b>77,7%</b>	<b>22,3%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					

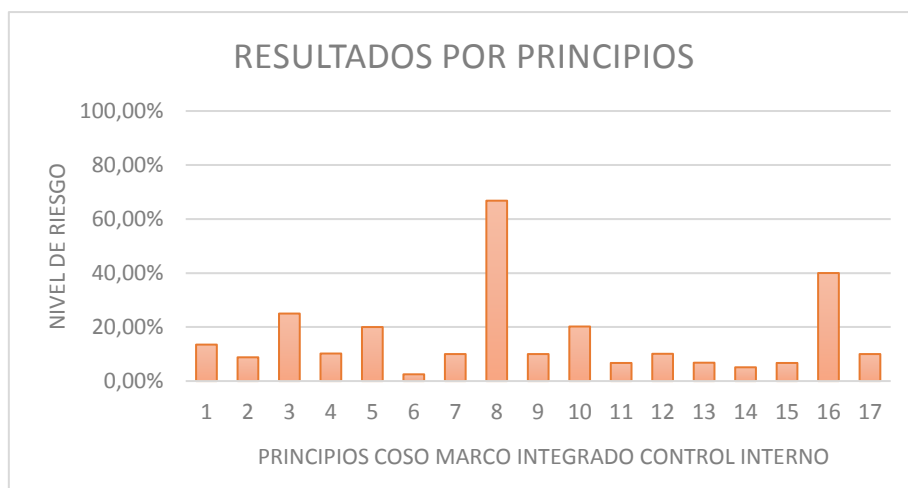


10	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	79,8%	20,2%	SI	SI
11	La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	93,3%	6,7%	SI	SI
12	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos	89,9%	10,1%	SI	SI
	<b>TOTAL</b>	<b>87,7%</b>	<b>12,3%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
13	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	93,2%	6,8%	SI	SI
14	La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	94,9%	5,1%	SI	SI
15	La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	93,3%	6,7%	SI	SI
	<b>TOTAL</b>	<b>93,8%</b>	<b>6,2%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>					
16	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando	60%	40%	NO	NO
17	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	90%	10%	SI	SI
	<b>TOTAL</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>

Fuente: Cuestionario de Evaluación General  
Elaborado por: Autoras



**Gráfico 3** Resultados por principios  
Elaborado por: Autoras  
Fuente: cuestionario de evaluación general



**Gráfico 4** Resultados por principios  
Fuente: Cuestionario de Evaluación General  
Elaborado por las Autoras

En la tabla 6 de resultados se puede observar que de los 17 principios 2 no se encuentran presentes ni en funcionamiento estos son el principio 8 y 16 que corresponden a los componentes Evaluación de Riesgos y Actividades de Supervisión respectivamente.


Esto indica que la Agencia no cuenta con una adecuada gestión para fraudes por parte de los colaboradores que permita identificar, evaluar y mitigar o controlar ante eventualidades que puedan surgir por este tipo de riesgos. Adicionalmente la

Agencia no verifica de manera eficaz los procesos para el funcionamiento del control interno, para asegurarse que este se encuentre presente y en funcionamiento

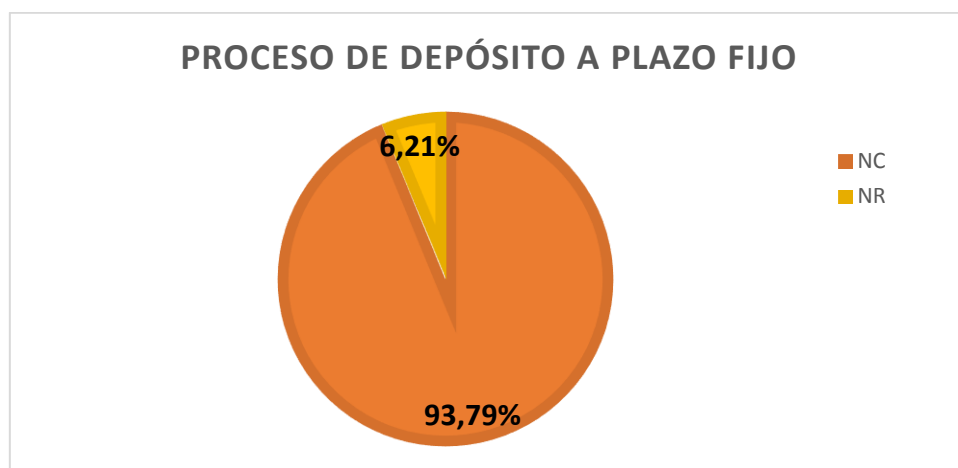
### 3.2.2 Resultados de la evaluación específica

#### 3.2.2.1 Proceso de depósitos a plazo fijo

**Tabla 7.** Matriz de ponderación proceso de depósitos a plazo fijo

		Matriz de ponderación		
Subcomponente	Ponderación	Calificación	Confianza	Riesgo
Entorno de control	100	85,71	85,71%	14,29%
Evaluación de riesgos	100	100	100%	0%
Actividades de control	100	83,25	83,25%	16,75%
Información y comunicación	100	100	100%	0%
Actividades de supervisión	100	100	100%	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>468,96</b>	<b>93,79%</b>	<b>6,21%</b>

Fuente: Cuestionario Especifico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras



**Gráfico 5** Proceso depósito a plazo fijo

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al oficial de inversiones, evidenciaron resultados altos del nivel de confianza representando el 93,79% y el riesgo de 6,21%, presentando falencias en la realización en el proceso, mismas que se detallan a continuación:

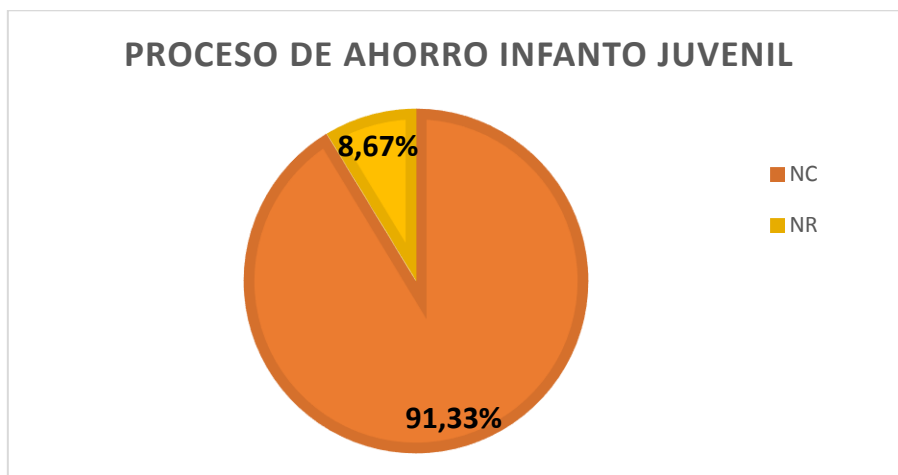
- La empresa no posee un reglamento que establezca las directrices para la emisión de los certificados de depósitos a plazo fijo.
- Existen certificados de depósitos que no se firman en presencia del socio

### **3.2.2.2 Proceso de gestión ahorro infanto juvenil**

**Tabla 8** Matriz de ponderación proceso ahorro infanto juvenil

		Matriz de ponderación		
Subcomponente	Ponderación	Calificación	Confianza	Riesgo
Entorno de control	100	100	100%	0%
Evaluación de riesgos	100	73,33	73,33 %	26,67%
Actividades de control	100	83,30	83,30%	16,70%
Información y comunicación	100	100	100%	0%
Actividades de supervisión	100	100	100%	0%
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>456,63</b>	<b>91,33%</b>	<b>8,67%</b>

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras



**Gráfico 6** Proceso de ahorro Infanto Juvenil


Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras

De acuerdo al resultado del proceso de ahorro infanto juvenil se identificó el nivel de confianza de 91,33% y el riesgo de 8,67%, identificando falencias en ciertas actividades realizadas por el personal encargado y que se detallan a continuación:

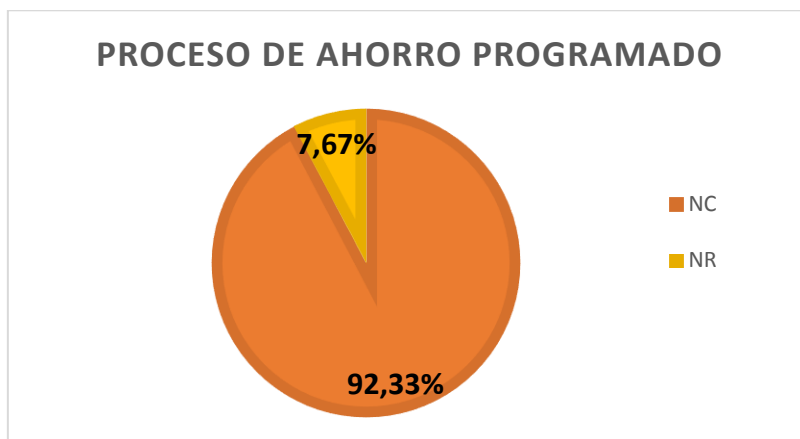
- No existe una persona responsable de autorizar las aperturas de cuenta para menores de edad.

### 3.2.2.3 Proceso de gestión ahorro programado

**Tabla 9** Matriz de ponderación proceso ahorro programado

		Matriz de ponderación		
Subcomponente	Ponderación	Calificación	Confianza	Riesgo
Entorno de control	100	100	100%	0%
Evaluación de riesgos	100	66,67	66,67%	33,33%
Actividades de control	100	100	100%	0%
Información y comunicación	100	100	100%	0%
Actividades de supervisión	100	95	95%	5%
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>461,70</b>	<b>92,33%</b>	<b>7,67%</b>

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras




**Gráfico 7** Proceso de ahorro programado  
Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras

De acuerdo al resultado del proceso de gestión ahorro programado se identificó el nivel de confianza de 92,33% y el riesgo de 6,32% identificando falencias en ciertas actividades realizadas por el personal encargado y que se detallan a continuación:

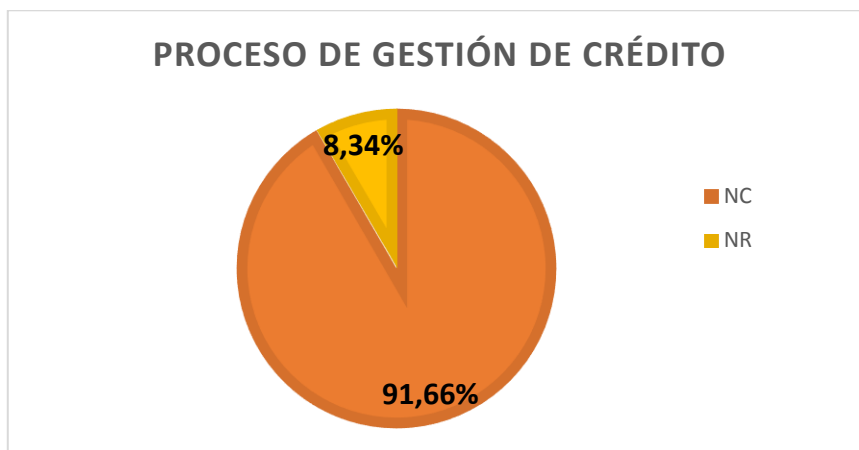
- No existe algún procedimiento establecido en el caso de presentar requerimientos del dinero antes del vencimiento del plazo del ahorro.
- Las actividades del proceso de ahorro programado no son planificadas en su totalidad.

### 3.2.2.4 Proceso de gestión de crédito

**Tabla 10** Matriz de ponderación proceso de gestión de crédito

		Matriz de ponderación		
Subcomponente	Ponderación	Calificación	Confianza	Riesgo
Entorno de control	100	75,00	75%	25%
Evaluación de riesgos	100	83,30	83,33%	16,67%
Actividades de control	100	100	87,50%	12,50%
Información y comunicación	100	100	100%	0%
Actividades de supervisión	100	100	100%	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>458,30</b>	<b>91,66</b>	<b>8,34%</b>

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras




**Gráfico 8** Proceso de gestión de crédito  
Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda  
Elaborado por las Autoras

Con base al análisis realizado al proceso de gestión de crédito se determinó falencias dentro del mismo, generando un nivel de confianza de 91,66% y un riesgo de 8,34%, esto explicado principalmente por:

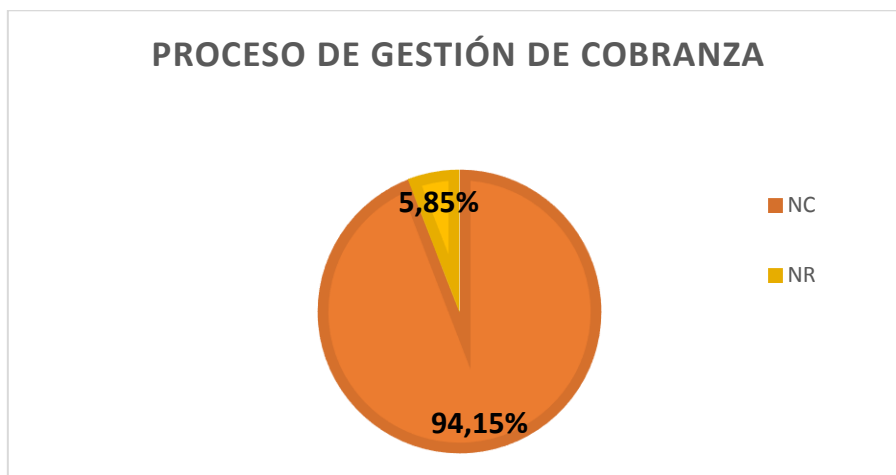
- El área de créditos no cuenta con un control interno oportuno para la supervisión de todas las actividades.
- Existen anomalías en cuanto a la concesión de créditos para los socios que no cumplen con la calificación mínima establecida en el buró.

### 3.2.2.5 Proceso de gestión de cobranza

**Tabla 11** Matriz de ponderación proceso gestión de cobranza

			Matriz de ponderación	
Subcomponente	Ponderación	Calificación	Confianza	Riesgo
Entorno de control	100	100	100%	0%
Evaluación de riesgos	100	85,74	85,74%	14,26%
Actividades de control	100	85,00	85,00%	15,00%
Información y comunicación	100	100	100%	0%
Actividades de supervisión	100	100	100%	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>470,73</b>	<b>94,15%</b>	<b>5,85%</b>

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras



**Gráfico 9** Proceso de Gestión de Cobranzas

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.


Elaborado por las Autoras

Según la evaluación realizada al proceso de gestión de cobranza se obtuvo como resultado un nivel de confianza del 94,15% mientras que el nivel de riesgo del 5,85%, encontrando las siguientes debilidades en el control interno:

- El oficial de créditos realiza varias funciones dentro de la institución, lo que genera sobrecarga de trabajo y responsabilidades.
- El oficial de crédito señala que las gestiones de cobro son supervisadas mediante fotos de WhatsApp.

### 3.2.2.6 Proceso de uso y control de los recibos de cobro de créditos

**Tabla 12** Matriz de ponderación proceso uso y control de los recibos de crédito

		Matriz de ponderación		
Subcomponente	Ponderación	Calificación	Confianza	Riesgo
Entorno de control	100	100	100%	0%
Evaluación de riesgos	100	33,33	33,33%	66,67%
Actividades de control	100	74,97	74,97%	25,03%
Información y comunicación	100	66,64	66,64%	33,36%
Actividades de supervisión	100	55,00	55,00%	45,00%
Total	500	288,30	57,66%	42,34%

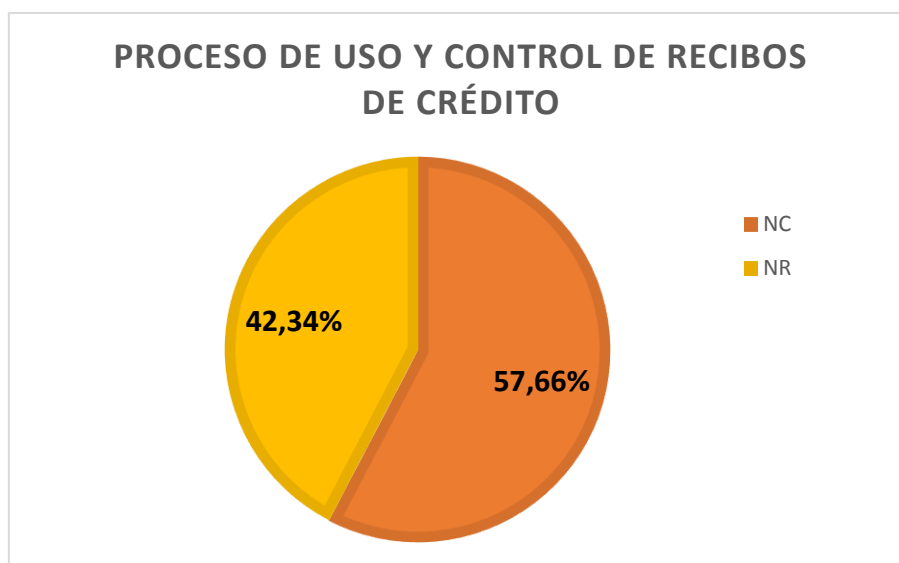
Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.

Elaborado por las Autoras

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez





**Gráfico 10** Proceso de uso y control de recibos

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.


Elaborado por las Autoras

Una vez estructurada la matriz de ponderación para el proceso de uso y control de los recibos de cobro de créditos se concluye que, dentro de la agencia existe un nivel de confianza del 57,66%, por ende, el nivel de riesgo es de 42,34%. Con base a los resultados de la encuesta aplicada a los responsables de cobro, se evidenciaron falencias al momento de realizar las actividades propias del proceso, así como el desconocimiento de aspectos relacionados al mismo que se detallan a continuación:

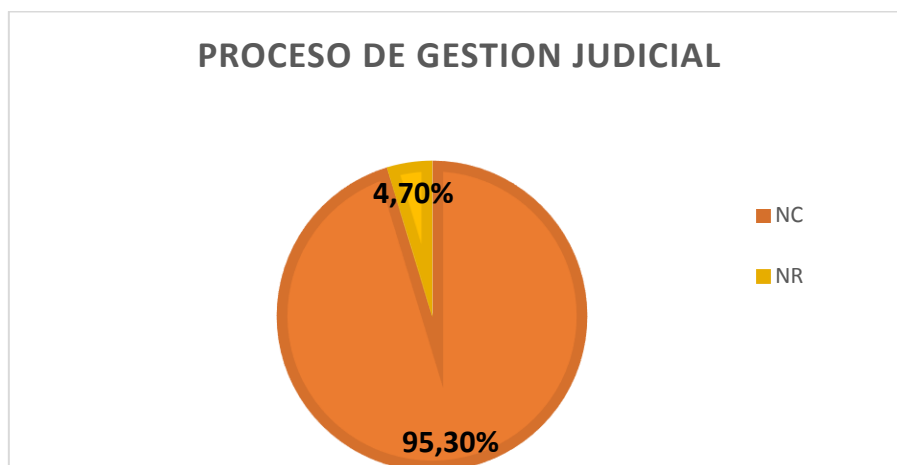
- Los responsables de la recaudación de créditos indicaron no registrar los valores recuperados en el formato establecido por la cooperativa.
- La cooperativa no tiene establecido procedimientos para justificar depósitos no realizados en el periodo establecido.
- Existe desconocimiento del personal sobre medidas de contingencia, autorización y supervisión de talonarios.
- No se realizan verificaciones periódicas para el correcto uso de los recibos.
- No se respalda la entrega de nuevos talonarios de cobro y comprobantes anulados.
- No se supervisa la calidad de los recibos emitidos.
- No se tiene establecido un manual de uso y archivo para los recibos de cobro de créditos.

### 3.3.2.7 Proceso de gestión judicial

**Tabla 13** Matriz de ponderación proceso de gestión judicial

		Matriz de ponderación		
Subcomponente	Ponderación	Calificación	Confianza	Riesgo
Entorno de control	100	100	100%	0%
Evaluación de riesgos	100	100	100%	0%
Actividades de control	100	100	100%	0%
Información y comunicación	100	100	100%	0%
Actividades de supervisión	100	76,62	76,62%	23,38%
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>476,51</b>	<b>95,30%</b>	<b>4,70%</b>

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras



**Gráfico 11** Proceso de gestión judicial

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras

De acuerdo al resultado del proceso de gestión judicial se identificó el nivel de confianza de 95,30% y un nivel de riesgo del 4,70%, por lo tanto, se determinó las siguientes debilidades en el sistema de control interno:

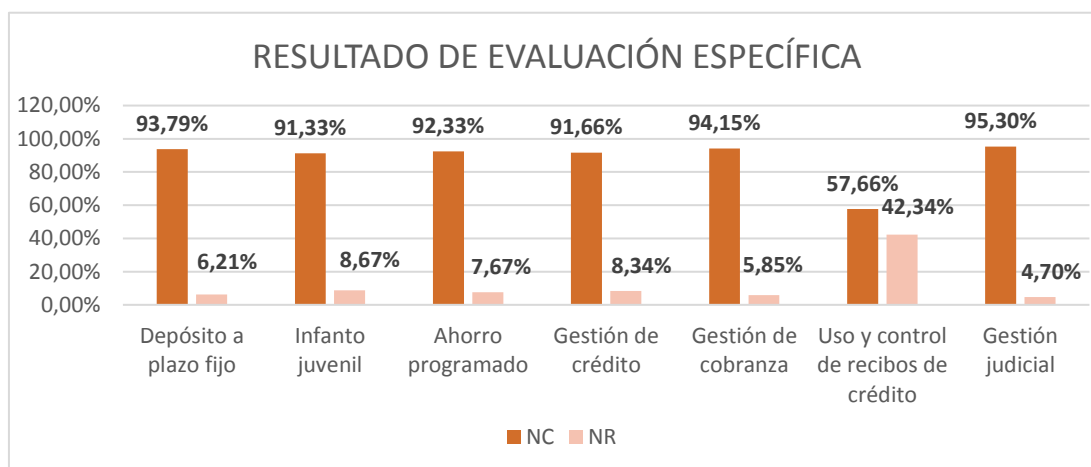
- No se verifica de manera permanente el estado de los procesos judiciales.

## Resumen Resultados Evaluación Específica

**Tabla 14** Resultados Evaluación Específica

Proceso	NC	NR	Observaciones
Depósito a plazo fijo	93,79%	6,21%	
Infanto juvenil	91,33%	8,67%	
Ahorro programado	92,33%	7,67%	
Gestión de crédito	91,66%	8,34%	
Gestión de cobranza	94,15%	5,85%	
Uso y control de recibos de crédito	57,66%	42,34%	
Gestión judicial	95,30%	4,70%	
<b>Riesgo Total</b>	<b>88,03%</b>	<b>11,97%</b>	

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por las Autoras



**Gráfico 12** Resultados de la Evaluación Específica

Fuente: Cuestionario específico cooperativa CREA Ltda.  
Elaborado por: Autoras

Mediante el cuestionario realizado a la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda., se obtuvieron los siguientes resultados de acuerdo al nivel de confianza y riesgo, 6 de los 7 procesos cuenta con un nivel de confianza alto y por ende un nivel de riesgo bajo, el proceso de Uso y Control de recibos de Crédito es el único proceso que cuenta con un nivel de confianza y riesgo medio de 57,66% y 42,34% respectivamente.

### 3.3. INFORME

	<b>INFORME DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  AI-2019-001</b>
<p style="text-align: right;">Cuenca, 11 de noviembre de 2019.</p> <p><b>Jefe de Agencia</b></p> <p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.</b></p> <p>Ciudad.</p> <p>De mis consideraciones:</p> <p>Conforme lo solicitado al equipo de trabajo informamos que se ha llevado a cabo la evaluación al Sistema de Control Interno de la Agencia por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> <p>La metodología empleada fue el Marco Integrado de Control Interno- COSO 2013 emitido por el Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Para ello fue evaluado los 5 componentes, 17 principios y 87 puntos de interés que constan en el COSO 2013 para determinar si estos se encuentran presentes y en funcionamiento; así mismo el examen comprende la evaluación de los 7 procesos ( Proceso de Depósito a plazo Fijo, Ahorro Infanto Juvenil, Ahorro Programado, Gestión de Crédito, Gestión de Cobranzas, Uso y Control de Recibos de Cobro de Créditos y Gestión Judicial) que conforman la cadena de valor de la Agencia, a través de la aplicación de cuestionarios con el objetivo de establecer los niveles de confianza y riesgos y analizar si estos se encuentran alineados a la consecución de los objetivos institucionales.</p> <p>A continuación se presentan los resultados obtenidos en la evaluación:</p>	

## **Entorno de Control**

### **No se definen mecanismos que permitan evaluar el entendimiento del Código de Ética**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda, el código de ética no ha sido comprendido en su totalidad por el personal, a pesar de que se establecieron distintos medios para la difusión y socialización.

El principio 1 punto de interés 3 del Marco Integrado de Control Interno menciona que:

*“La empresa deberá disponer de mecanismos que permitan evaluar el cumplimiento del código de ética y/o conducta, previo a ello deberá existir un documento en el cual los empleados o proveedores expresan recepción y entendimiento del código, a su vez expresan su compromiso para aplicarlo”*

Lo antes mencionado se originó debido a que la Jefe de Agencia no dispuso de mecanismo que permitieran evaluar el cumplimiento del código de ética y/o conducta.

Situación que ocasionó el incumplimiento de las políticas plasmadas en el código de ética.

### **Conclusión**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda, el código de ética no ha sido comprendido en su totalidad por el personal, debido a que la Jefe de Agencia no dispuso de mecanismo que permitieran evaluar el cumplimiento del código de ética y/o conducta lo que ocasionó el incumplimiento de las políticas plasmadas en el código de ética.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Jefe de Agencia**

1. Reestructurar y revisar el mecanismo de difusión del Código de Ética.

#### **Al Director de Talento Humano**

2. Establecer la propuesta de creación de un mecanismo que asegure el entendimiento del Código de Ética.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

## **Evaluación de Riesgos**

### **Los colaboradores desconocen la existencia de políticas establecidas para el riesgo de fraude.**

Los colaboradores de la Agencia no conocían la existencia de políticas para la prevención de fraudes que se podrían originar en los distintos procesos que ejecuta el personal de la Agencia.

El principio 8 del Marco Integrado de Control Interno menciona que:

*“La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.” Dentro de este principio también se menciona los puntos de interés 1, 2 y 3 que establecen lo siguiente: “La evaluación del fraude considera el Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción.”, “La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.”, “La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.”,*

La causa por lo que se originó la situación fue la inobservancia y desconocimiento por parte la Jefe de Agencia ante las políticas establecidas para la prevención de fraudes.

Lo antes mencionado provocó que no se realicen evaluaciones del riesgo de fraude, ni se hayan podido identificar áreas críticas que puedan impactar significativamente al principio de Negocio en Marcha; y, que posteriormente se pueda evidenciar faltas o deficiencias en los controles.

### **Conclusión**

Los colaboradores de la Agencia no conocían la existencia de políticas para la prevención de fraudes que se podrían originar en los distintos procesos que ejecuta el personal de la Agencia, la causa por lo que se originó la situación fue la inobservancia y desconocimiento por parte la Jefe de Agencia ante las políticas para la prevención de fraude lo que provocó que no se realicen evaluaciones del riesgo de fraude, ni se hayan podido identificar áreas críticas que puedan impactar

significativamente al principio de Negocio en Marcha; y, que posteriormente se pueda evidenciar faltas o deficiencias en los controles.

**Recomendaciones:****Al Consejo de administración y Vigilancia**

3. Establecer y supervisar los mecanismos apropiados para el análisis y evaluación del fraude, los mismos que deberán estar acorde a los procesos y actividades de la cooperativa.
4. Disponer a los diferentes niveles jerárquicos la difusión del proceso de evaluación de riesgos de fraude, para su correcta aplicación.

**Al Gerente General**

5. Realizar evaluaciones y análisis de fraude, documentando cada aspecto como resultados de la aplicación.
6. Monitorear trimestralmente la probabilidad de riesgo de fraude, y revisar las acciones que están llevando a cabo para mitigarlas.

**Actividades de Control**

**Los controles no son producto de un análisis de riesgo a las actividades de la Agencia.**

La Agencia no realizó el análisis de riesgos en un documento formalmente establecido, en donde se indiquen los procesos más relevantes y las acciones o controles que se aplicarán para mitigar eventos no deseados.

De acuerdo al Marco Integrado de Control Interno dentro del principio 10 menciona lo siguiente:

*“La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos” y los puntos de interés 1 y 4: “Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo”, “Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección”.*

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

La razón principal de esta situación es el desconocimiento sobre el proceso de gestión de riesgos, pues este mecanismo permite establecer controles apropiados a las actividades de la cooperativa, las mismas que responderán a los riesgos identificados, así como la frecuencia y alcance del control.

Lo anteriormente descrito, ocasiona que los controles no sean efectivos y el sistema de control interno no asegure eficiencia y eficacia en las actividades de la cooperativa, puesto que no responden a un análisis de riesgos previo.

### **Conclusión**

La Agencia no realizó el análisis de riesgos en un documento formalmente establecido, en donde se indiquen los procesos más relevantes y las acciones o controles que se aplicarán para mitigar eventos no deseados, la razón principal de esta situación fue el desconocimiento sobre el proceso de gestión de riesgos, pues este mecanismo permite establecer controles apropiados a las actividades de la cooperativa, las mismas que responderán a los riesgos identificados, así como la frecuencia y alcance del control, lo que ocasionó que los controles no sean efectivos y el sistema de control interno no asegure eficiencia y eficacia en las actividades de la cooperativa, puesto que no responden a un análisis de riesgos previo.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Jefe de Agencia**

7. Trabajar en conjunto con los responsables de los procesos, para identificar, analizar, evaluar y dar respuesta a los riesgos que se presenten en la Agencia.
8. Presentar información oportuna y que sea de apoyo a la Dirección de operaciones para la adecuada gestión de riesgos.

#### **Al director de Operaciones**

9. Elaborar una matriz de riesgos para el desarrollo correcto de las actividades de control.



**La Agencia no establece un manual de políticas de control interno.**

La Agencia no cuenta con un manual de control interno en donde se encuentren establecidas políticas para definir actividades de control de los procesos de negocio y las actividades diarias.

De acuerdo al Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 en el principio 12 menciona lo siguiente:

*“Las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica”*

Además en su punto de interés 1 menciona lo siguiente

*“La administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones”*

Esto fue debido a la despreocupación por parte de la administración para implementar un manual de control interno, lo que ocasionó actividades de control ineficiente y un sistema de control interno débil.

**Conclusión**

La Agencia no cuenta con un manual de control interno donde se encuentren establecidas políticas para definir actividades de control de los procesos de negocio y las actividades diarias la situación anterior fue debido a la despreocupación por parte de la administración para implementar un manual de control interno, lo que ocasionó actividades de control ineficiente y un sistema de control interno débil.

**Recomendaciones:****Al Jefe de Agencia**

- 10.** Enviar a gerencia una propuesta de políticas de control interno realizada conjuntamente con los responsables de los procesos.
- 11.** Implementar las políticas de control interno
- 12.** Realizar supervisión y seguimiento continuo, asegurando el cumplimiento íntegro de los procesos.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

## **Actividades de Supervisión**

### **La Agencia no realiza evaluaciones periódicas al sistema de control interno**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda, no se realizaron evaluaciones periódicas para evaluar el sistema de control interno.

Según el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 en su principio 16 menciona que:

*“La organización selecciona, desarrolla y realiza evoluciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento”*

Adicional sus puntos de interés 3 y 5 mencionan lo siguiente:

*“El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes”, “Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones”:*

La situación anterior se generó por falta de directrices sobre evaluaciones de control interno continuas y/o al desconocimiento de lo que está acción de mejora ocasionaría.

La falta de evaluaciones periódicas ocasionó un bajo nivel en el cumplimiento de la eficiencia y eficacia del sistema de control interno, y esto a su vez, no permitió cerrar el proceso de mejora continua que sugiere COSO

## **Conclusión**

La Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda, no realizó evaluaciones periódicas para evaluar el sistema de control interno, esto se generó por la falta de preocupación de los responsables por realizar una planificación para evaluar el sistema de control interno y/o al desconocimiento lo que ocasionó un bajo nivel en el cumplimiento de la eficiencia y eficacia del sistema de control interno, y esto a su vez, no permitió cerrar el proceso de mejora continua que sugiere COSO

## **Recomendaciones:**

### **Al Jefe de Agencia**

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

13. Estructurar, implementar y supervisar una planificación que permita evaluar el sistema de control interno que otorgue una seguridad razonable de los controles.

**No se utilizan medios formales para la comunicación y supervisión de las actividades.**

A pesar que se han establecido medios formales de comunicación y supervisión de las actividades, la Agencia no utilizó estos medios para el desarrollo de dichas actividades.

De acuerdo al Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 en su principio 17 menciona que:

*“La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección y el consejo, según corresponda”.*

Adicional en su principio 3 menciona que:

*“La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntual”.*

Esta situación se originó por la inobservancia del reglamento interno por parte de la Jefe de Agencia, lo que ocasionó que la información no cumpla con todos sus atributos.

**Conclusión**

En la Agencia se han establecido medios formales de comunicación y supervisión de las actividades, sin embargo esta no utilizó estos medios para el desarrollo de dichas actividades esto se originó por la inobservancia del reglamento interno por parte de la Jefe de Agencia, lo que ocasionó que la información no cumpla con todos sus atributos.

**Recomendaciones:**

Al Jefe de Agencia:

14. Desarrollar controles que permitan una adecuada supervisión  
15. Establecer índices de cumplimiento y supervisión.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

**Proceso: Depósitos a plazo fijo****Ausencia de reglamento para la emisión de certificados de depósito a plazo fijo.**

La Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda, no cuenta con un reglamento de políticas y procedimientos para administrar las captaciones de depósitos a plazo fijo.

De acuerdo al Manual de captaciones emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el numeral 7 establece que:

*“El manual de captaciones deberá ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y deberá ser puesto en conocimiento del personal.”*

Por otro lado, el marco integrado de control interno COSO III establece que:

*“La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.”*

Lo comentado ocurrió debido al desconocimiento de la administración sobre la importancia de contar con un reglamento que oriente el proceso de captaciones.

Lo antes mencionado ocasionó la ausencia de políticas que direccionen las actividades del proceso de depósitos a plazo fijo.

**Conclusión**

La Agencia no cuenta con un reglamento de políticas y procedimientos para administrar las captaciones de depósitos a plazo fijo, esto debido al desconocimiento de la administración sobre la importancia de contar con un reglamento que oriente el proceso de captaciones, ocasionando que las actividades del proceso de depósitos a plazo fijo no se direccionen de la manera correcta.

**Recomendaciones:****Al Jefe de Agencia**

16. Estructurar una propuesta para la creación de un manual de captaciones para los depósitos a plazo fijo.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

17. Comunicar la importancia del manual de captaciones al director de negocios.

### **Al Gerente General**

18. Elaborar un manual de captaciones para los depósitos a plazo fijo.

19. Definir índices de cumplimiento del manual establecido y monitorear los resultados.

### **Certificados de depósitos no se firman en presencia del socio**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda., en algunos casos los certificados de captaciones no se firmaron en presencia de los socios.

El personal responsable de inversiones inobservó el procedimiento establecido por la cooperativa en el flujograma del proceso de depósito a plazo fijo en la actividad 5, el mismo que establece:

*“El socio revisa el certificado de depósito a plazo fijo, verifica las condiciones pactadas y firma original y copia del certificado.”*

Del mismo modo establece que:

*“El oficial de inversiones verifica que las firmas estén acordes con el documento de identidad del socio y solicita al jefe de Agencia que verifique el certificado y firme, una vez que el jefe de Agencia verifiquen y firmen el certificado de depósito se da el certificado original al socio y la copia se archiva”*

Esto se debió al desconocimiento y la falta de control por parte de los responsables de inversiones sobre el procedimiento adecuado a seguir para la emisión de certificados de depósitos.

El hecho que el socio no verifique las condiciones establecidas en el certificado como interés, tiempo y capital ocasionó que existieran inconvenientes ligados a la información presentada y problemas de control y validez del documento.

### **Conclusión**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda., en algunos casos los certificados de captaciones no se firmaron en presencia del socio, esto debido al

desconocimiento y la falta de control por parte de los responsables de inversiones, ocasionando el incumplimiento del proceso establecido por la cooperativa.

**Recomendaciones:****Al Jefe de Agencia**

**20.** Supervisar las actividades que realizan los oficiales de inversión

**Al oficial de Inversiones**

**21.** Legalizar mediante la firma del socio la inversión recibida, entregando inmediatamente una copia de respaldo para el socio e indicar al socio en caso de que no pueda acercarse a firmar, se debe nombrar a un representante que firme por él.

**22.** Revisar que todos los certificados emitidos estén legalizados correctamente con la firme tanto del socio como del jefe de Agencia.

**Proceso: Infante juvenil**

**No existe personal responsable de supervisar las aperturas de cuenta para menores de edad.**

Dentro de la cooperativa no está establecido personal responsable de la supervisión de la apertura de cuentas para menores de edad.

Según el Art. 97 de la ley de Economía Popular y Solidaria establece lo siguiente:

*“Las cooperativas de ahorro y crédito que incumplieren reiteradamente, con las normas de solvencia y prudencia financiera dictadas por el consejo nacional o las recomendaciones de la Superintendencia o presenten deterioro en sus índices financieros o de gestión que pongan en peligro la supervivencia de la entidad serán sometidos a un proceso de regulación.”*

Siendo la causa principal la falta de establecimiento de un responsable por parte del jefe de Agencia para la supervisión y control de las aperturas de cuentas en el proceso de ahorro Infante- Juvenil.

La falta de control y de un responsable ocasionó un bajo nivel de confiabilidad e integridad de la información sobre las actividades realizadas en el proceso de ahorro infante- juvenil.

### **Conclusión**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda., no se estableció personal responsable para la autorización de la apertura de cuentas de menores de edad, debido a la falta de establecimiento de un responsable ocasionó que la información no sea integra y confiable.

### **Recomendaciones:**

#### **Al jefe de Agencia**

- 23.** Realizar verificaciones periódicas de las cuentas aperturadas en la Agencia.
- 24.** Nombrar a una persona responsable de supervisar la apertura de las cuentas.

### **Proceso: Ahorro programado**

#### **Ausencia de procedimientos para requerimientos de dinero antes del vencimiento del plazo del ahorro.**

La Agencia no contó con un proceso definido cuando el socio solicitó la devolución de los fondos antes del vencimiento de la póliza, a pesar de lo establecido en el manual de negocios.

El Art. 20 del Manual establece que:

*“Son depósitos mensuales de igual valor según un plazo pactado para acumular un valor determinado previo contrato. Es obligatorio cumplir el número de aportaciones para que los valores sean disponibles, que generan un rendimiento financiero de acuerdo al tiempo y valor, se encuentran respaldados de manera física mediante un contrato avalado por la Gerencia o personal autorizado”.*

Esta situación surgió debido a la inobservancia por parte de la administración y de la Jefa de Agencia por no incluir mecanismos para los depósitos a plazo fijo.

Está situación ocasionó malestar en los socios ante la falta de acciones oportunas que permitan contar con los fondos en el caso de ser necesario.

### **Conclusión**

La Agencia no cuenta con un proceso definido en el caso que el socio solicite la devolución de los fondos antes del vencimiento de la póliza, a pesar de lo establecido en el manual de negocios, situación ocasionada por la falta de procedimientos.

### **Recomendaciones:**

#### **A Operaciones:**

25. Establecer mecanismos de autorización en caso de que el socio requiera el anticipo de los fondos
26. Elaborar un proceso para requerimientos de dinero antes del vencimiento del plazo del ahorro.

#### **Al Gerente General:**

27. Establecer los casos en los que un socio puede pedir el abono de los fondos depositados a plazo fijo.

**Las actividades del proceso de ahorro programado no son planificadas en su totalidad.**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda. Las actividades del proceso de ahorro programado no son planificadas en su totalidad, en donde el asistente operativo es el encargado de realizar las actividades para concretar el ahorro, explicando al socio los beneficios y requisitos.

Según el Art. 97 de la ley de Economía Popular y Solidaria establece lo siguiente:

*“Las cooperativas de ahorro y crédito que incumplieren reiteradamente, con las normas de solvencia y prudencia financiera dictadas por el consejo nacional o las recomendaciones de la Superintendencia o presenten deterioro en sus índices financieros o de gestión que pongan en peligro la supervivencia de la entidad serán sometidos a un proceso de regulación.”*



Situación debida a la falta de planificación por parte del Jefe de Agencia para el desarrollo de las actividades involucradas en el proceso de ahorro programado.

Todo esto generó actividades repetidas o no ejecutadas por la falta de planificación, obstaculizando el desarrollo adecuado de las actividades.

### **Conclusión**

En la Agencia la ausencia de planificación de las actividades ocasionó problemas tanto en tiempo como en recursos a la hora de realizarlos, esto surgió por falta de planificación para el desarrollo de las actividades en el proceso de ahorro programado, generando actividades repetidas o no ejecutadas por la falta de planificación obstaculizando el desarrollo adecuado de las actividades.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Jefe de Agencia**

**28.** Realizar planificaciones periódicas de las actividades del proceso.

**29.** Evaluar el cumplimiento de las planificaciones.

### **Proceso: Gestión de crédito**

#### **Falta de control interno oportuno para la supervisión de las actividades.**

La evaluación al proceso de gestión de crédito permitió observar que no se contó con un sistema de control interno oportuno que supervise las actividades desarrolladas dentro del área.

El Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece en el Art. 21

*“El control interno de las asociaciones además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado para el efecto, en las cooperativas”.*

Del mismo modo el Art.44 establece

*“Es obligación del gerente definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.”*

Lo anterior se dio por falta de dedicación, tiempo y compromiso de la Jefa de Agencia para la implementación del control interno dentro del proceso de gestión de crédito.

Lo antes mencionado ocasionó ausencia de controles que evidencien falencias en el desarrollo de las actividades realizadas en el área.

### **Conclusión**

La falta de controles del proceso de gestión de créditos dificultó establecer las actividades que necesitan ser evaluadas y mejoradas, obstruyendo a la toma de decisiones oportunas por parte de los directivos de la cooperativa.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Jefe de Agencia**

- 30.** Plantear la propuesta del sistema de control interno para el proceso de gestión de créditos a la directiva de la institución.
- 31.** Establecer un sistema de control interno oportuno que ayude a evaluar las actividades.
- 32.** Realizar evaluaciones periódicas a las actividades realizadas.

### **Incumplimiento en los requisitos para la concesión de créditos.**

En la Agencia Matriz de la cooperativa CREA Ltda., se otorgó créditos a socios que no cumplen con la calificación mínima establecida en el buró.

El Manual de Negocios de la cooperativa en el Art. 48 establece que el socio es sujeto a crédito cuando cumple la siguiente condición;

*“Tener una calificación en los buros crediticios y presentar documentación de soporte sin alteraciones u omisiones de información socioeconómica y financiera del deudor, garantes y cónyuges respectivamente”.*

Siendo la principal causa la inobservancia del Manual de Negocios e incumplimiento del proceso por parte de los oficiales de créditos.

Situación que generó el incremento de la cartera en mora, por la inobservancia e incumplimiento del manual.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

**Conclusión:**

En la Agencia se otorgan créditos a socios que no cumplen con la calificación mínima establecida en el buró, evidenciándose que los oficiales de crédito incumplen con la normativa establecida por la cooperativa, ocasionando incremento de la cartera en mora.

**Recomendación:****Al Jefe de Agencia**

**33.** Revisar la información presentada por el oficial de crédito antes de la aprobación.

**A los oficiales de crédito**

**34.** Cumplir con el proceso de otorgación de un crédito establecido en la Agencia.

**Proceso: Gestión de cobranzas****Múltiples funciones realizadas por el oficial de crédito.**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda. los oficiales de créditos realizaron varias funciones dentro de la Agencia, generando sobrecarga de trabajo y responsabilidades.

De acuerdo al Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 dentro del principio 10 y en su punto de interés 6 menciona lo siguiente:

*“La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos”*

*“La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.”*

La causa se originó debido a que no se establecieron políticas de segregación de funciones para los colaboradores de la Agencia Matriz, esta situación ocasionó que se de un retraso en las actividades propias del proceso de cobranzas, omisión de cobros con periodos vencidos y duplicidad de actividades entre los diferentes procesos.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

## **Conclusión**

El oficial de créditos realiza varias funciones dentro de la Agencia, generando sobrecarga de trabajo y responsabilidades, debido a que no contaron con políticas de segregación ocasionando que se interfiera en las funciones de cada colaborador, generando duplicidad de actividades o retraso en el desarrollo de las mismas.

### **Recomendación.**

#### **Al Jefe de Agencia.**

**35.** Reestructurar el manual de funciones para integrar políticas con respecto a la segregación de funciones para cada colaborador donde conste cada una de las actividades a su cargo.

**36.** Evaluar el desarrollo de las actividades realizadas en cada proceso.

#### **Incorrecta supervisión de la gestión de cobranza.**

El proceso de gestión de cobranzas no se realizó en las condiciones adecuadas, al manejar una supervisión con fotografías por WhatsApp, inobservando el manual de Negocios en su Art. 72 el mismo que establece lo siguiente:

*“El proceso de cobranza debe tener un sistema planificado, manteniendo como enunciado la cordialidad y capacidad de negociación, que privilegie los intereses institucionales, basados en las siguientes políticas:*

*“Toda evidencia de gestión realizada, sea presencial, telefónica o escrita deberá obligatoriamente ser registrada en el sistema informático de la cooperativa.”*

Situación que acarreo informes de cobranza incompletos sin evidencia suficiente y pertinente y a su vez un control ineficiente.

## **Conclusión**

El proceso de cobranza no se realizó en las condiciones adecuadas, al manejar una supervisión con fotografías por WhatsApp, inobservando el manual de Negocios, ocasionando informes de cobranza incompletos sin evidencia suficiente y pertinente y a su vez un control ineficiente.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Jefe de Agencia.**

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

**37.**Mejorar el control de los procesos de cobranza realizados, con el fin de comprobar si fueron o no efectivos en el cobro de los créditos.

**38.**Pedir informes de las gestiones realizadas con los debidos soportes.

### **Proceso: Uso y control de los recibos de cobro de créditos**

#### **Incumplimiento de registro de valores recuperados en el formato establecido por la cooperativa.**

En la Agencia la recuperación de los créditos otorgados no se realizó en los formatos establecidos por el proceso de uso y control de recibos de cobros de créditos

El manual de procesos de uso y control de recibos de cobro de crédito señala lo siguiente en la actividad 7:

*“El responsable de cobro debe registrar en el formato FO-NE-015 registro de uso y control de recibos de cobro de créditos, los cobros realizados.”*

La causa principal de esta situación se originó debido a la inobservancia y desconocimiento por parte de los oficiales de cobranzas sobre el formato para el registro de los cobros de créditos.

En efecto esta situación ocasionó el incumplimiento del proceso establecido por la institución, acarreando una serie de consecuencias dentro de la Agencia, especialmente en la información y registros de soporte, pues estos son esenciales para correcto funcionamiento del área.

### **Conclusión**

En la Agencia las recuperaciones de los créditos otorgados no se realizaron en los formatos establecidos por el proceso de uso y control de recibos de cobros de créditos debido al desconocimiento del formulario acarreando una serie de consecuencias dentro de la cooperativa, especialmente en la información y registros de soporte, pues estos son esenciales para correcto funcionamiento del área.

### **Recomendaciones:**

**39.**Socializar el proceso de uso y control de recibos de cobro de créditos al personal vinculado al proceso.

**40.**Entregar a los empleados del área una copia del proceso que debe seguir.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

41. Coordinar reuniones con el grupo de trabajo para establecer estrategias que ayuden a mejorar las actividades realizadas en el proceso.

**No se establecen procedimientos para depósitos tardíos.**

La cooperativa no estableció dentro del proceso, los pasos a seguir para los depósitos realizados fuera de las 24 horas de recibir el dinero.

El manual de procesos establecido por la cooperativa señala en la actividad 6 que:

*“El responsable de cobro debe depositar el dinero dentro de las 24 horas de haber recibido el pago ya sea en efectivo o cheque, en caso que esto no suceda debe reportar al jefe inmediato los motivos por los que no se depositó.”*

El Manual de Gestión de Negocios de la cooperativa en el Art. 72 establece que:

*“Los encargados de la gestión podrán recibir del deudor, garantes o terceros pagos por concepto de abono de la deuda, realizados en su domicilio o trabajo, previa la extensión de un comprobante firmado y sellado. El dinero recibido deberá ser depositado en la cuenta del deudor en un plazo máximo de 24 horas.”*

La causa principal fue la inobservancia e incumplimiento de la norma interna establecida por la cooperativa como son el manual de negocios y de procesos además por falta de control en el desarrollo de esta actividad.

La falta de control a los comprobantes de depósito generó problemas en la información que proporcionó el responsable de cobro al jefe inmediato, llegando inclusive a existir confusiones en cuanto a montos e intereses como también Incumplimiento al proceso establecido.

**Conclusión**

La cooperativa no estableció dentro del proceso, los pasos a seguir para los depósitos realizados fuera de las 24 horas de recibir el dinero, la falta de control de los cobros realizados, tanto en físico con el debido comprobante y en digital verificando que se haya registrado el pago en el sistema pueden generar consecuencias como problemas en la información que proporciona el responsable de cobro al jefe inmediato, llegando inclusive a existir confusiones en cuanto a montos e intereses como también Incumplimiento al proceso establecido.

**Recomendaciones:****Al Jefe de Agencia**

42. Realizar seguimientos semanales de depósitos por concepto de créditos.
43. Elaborar un formato de justificación para los depósitos no efectuados dentro de las 24 horas establecidas.
44. Pedir informes semanales a los responsables del cobro juntamente con las copias de los recibos y depósitos efectuados.

**Desconocimiento del personal sobre medidas de contingencia, autorización y supervisión de talonarios.**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA LTDA., no existieron medidas de contingencia, autorización y supervisión de los recibos de cobro de créditos, para que se dé una operatividad correcta para el manejo de los recibos.

Dentro del proceso para el uso y control de recibos de crédito se establece que

*“El jefe inmediato en caso de presentarse inconvenientes a la hora de regularizar los talonarios de recibo es el encargado de tomar medidas de contingencia necesarias”.*

Esto se originó debido al desconocimiento del procedimiento tanto del oficial de cobranzas como del jefe de Agencia de la cooperativa.

Esta falencia generó la presencia de talonarios de recibos de crédito sin regularizar, ocasionando que la información no sea confiable, pertinente y oportuna.

**Conclusión**

En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA LTDA. no existieron medidas de contingencia, autorización y supervisión de los recibos de cobro de créditos, debido al desconocimiento sobre las medidas de contingencia, autorización y supervisión por parte del personal, afectando a la operatividad correcta para el manejo de los recibos de cobro de créditos.

**Recomendaciones:****Al Jefe de Agencia**

45. Establecer medidas de contingencia que permitan regularizar los talonarios de cobro de crédito.
46. Capacitar al responsable de cobranza para el uso adecuado de los recibos de crédito.
47. Revisar periódicamente el uso de los recibos, evidenciando los talonarios agotados y anulados.

### **Falta de verificaciones periódicas para el correcto uso de los recibos.**

La Agencia Matriz de la Cooperativa CREA LTDA., no realizó verificaciones periódicas para el uso correcto de los recibos de cobro de créditos realizados por el oficial de cobranza de la entidad.

El proceso de uso y control de recibos de cobro de créditos establece dentro de la actividad 8 lo siguiente:

*“El jefe inmediato responsable verifica mínimo tres veces por mes el correcto uso de los recibos, haciendo uso de la información registrada en FO-NE-015 Registro de uso y control de recibos de cobro de créditos, pudiendo incrementar dicha frecuencia de ser necesario. Una vez se haya concluido la revisión el responsable el responsable de cobro como el jefe inmediato firman el formato FO-NE-015 Registro de uso y control de recibos de cobro de créditos y conservan cada uno una copia como respaldo de lo realizado”.*

La falta de verificación de los recibos de cobro de créditos, se originó por la despreocupación y desconocimiento de la normativa interna para el control de los recibos.

Como resultado de la inobservancia anterior se ha generado la existencia de recibos de cobro de créditos mal llenados, afectando al registro de la información, pues el hecho de no verificar el contenido de los mismos dentro de los plazos establecidos hace que la información haya quedado rezagada y no se pueda corregir.

### **Conclusión**

La Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda, no cuenta con un control para el uso correcto de los recibos de cobro de créditos realizados por el oficial de cobranza



de la entidad, debido despreocupación y desconocimiento de la normativa interna para el control de los recibos, afectando al registro de la información.

**Recomendaciones:****Al Jefe de Agencia.**

48. Ejecutar revisiones mensuales de la información contenida en los recibos entregados por el encargado de cobro.
49. Realizar informes mensuales sobre las falencias encontradas en las revisiones con la finalidad de mejorar.
50. Archivar las copias de los recibos de crédito revisados y corregidos.
51. Llevar un control permanente físico de los talonarios de recibo de crédito.

**No se respalda la entrega de nuevos talonarios de cobro y comprobantes anulados.**

En Agencia Matriz de la cooperativa CREA. LTDA no se generó un respaldo de las nuevas reciberas entregadas y recibos anulados mediante un informe que detalle fecha de entrega o anulación y números de recibo entregados o anulados.

De acuerdo a la actividad 4 del proceso de uso y control de recibos de cobro de créditos menciona lo siguiente:

*“El custodio archiva el talonario de los recibos agotados y entrega uno nuevo al responsable de cobro, dejando como constancia un acta de entrega recepción, donde se debe detallar el número de talonarios entregados y recibidos con su respectiva secuencia”*

Lo antes mencionado se debe a la falta de control, preocupación y conocimiento de la Jefa de Agencia sobre la normativa interna que rige al desarrollo de actividades de este proceso.

El hecho de no realizar el acta de entrega recepción afectó al control de las series de los recibos, es decir se produjo conflictos a la hora de tener un control sobre la cantidad y series de recibos entregados, anulados y disponibles para el uso.

**Conclusión**

En la Agencia no se generó un respaldo de las nuevas reciberas entregadas y recibos anulados mediante un informe que detalla fecha de entrega o anulación y

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

números de recibos entregados o anulados, esto debido a la falta de control, preocupación y conocimiento de la normativa por parte de la Jefa de Agencia.

**Recomendaciones:****Al Jefe de Agencia**

- 52. Elaborar formato para actas de entrega recepción.
- 53. Revisar actas de entrega recepción juntamente con los talonarios para verificar la cantidad y serie.
- 54. Solicitar copias del acta de entrega recepción como justificativo del uso de los recibos.
- 55. Valorar los procesos de respaldo por medio de métodos oportunos ajustados al proceso.

**Al custodio**

- 56. Elaborar actas de entrega recepción de los talonarios entregados que consten de la fecha de entrega, el número y la serie.
- 57. Legalizar el acta mediante la firma de la persona que entrega y recibe la documentación.

**Inexistencia de un manual para el uso y archivo de los recibos de crédito.**

La Agencia Matriz de la cooperativa CREA Ltda., no estableció un manual que oriente a los colaboradores al adecuado uso y archivo de los recibos de cobros de crédito.

Según la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal en las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario bajo el Control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Art. 7 numeral 7.4 establece lo siguiente:

*“En las entidades y la Corporación, deberán definir formalmente políticas, procesos y metodologías para un adecuado diseño, control, actualización y mejoramiento de los procesos, que les permita adaptar sus procesos oportunamente a los cambios y condiciones de mercado, mejores prácticas o disposiciones normativas. Las políticas deberán actualizarse de acuerdo a la normativa vigente y abarcarán por lo menos, los siguientes aspectos.”:*

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

- Diseño claro y actualización de los procesos, los cuales deben ser dinámicos y compatibles con la institución.
- Descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles.

La causa principal fue la falta de compromiso de la administración en la ejecución de un manual para los recibos de cobros de crédito.

Consecuentemente, tal situación dio lugar a recibos mal llenados, generando incertidumbre en el momento que se presentaron dificultades en el manejo de los recibos de cobro de créditos

### **Conclusión**

La Agencia Matriz de la cooperativa CREA LTDA. no estableció un manual que oriente a los colaboradores al adecuado uso y archivo de los recibos de cobros de crédito, debido a la falta de compromiso de la administración en la ejecución de un manual para los recibos de cobros de crédito, generando un mal llenado de los recibos de cobros de crédito.

### **Recomendaciones:**

#### **Al Jefe Responsable**

- 58.**Elaborar un manual que oriente a los trabajadores sobre las actividades que se deben desarrollar para el correcto uso de los recibos.
- 59.**Realizar actualizaciones de los procesos para la mejora continua mediante el seguimiento permanente.

### 3.1 MATRIZ DE HALLAZGOS

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria solicita al auditor interno que se tiene que presentar una matriz de hallazgos denominada reporte de seguimiento de estrategias, la cual se tiene que subir al Sistema de Hallazgos de Auditoría.

En vista a tal requerimiento se procedió a desarrollar la presente matriz en base a los hallazgos obtenidos durante la evaluación del sistema de control interno. Para la definición del subcomponente se basó en la ilustración 23 y para la calificación del riesgo en la tabla 4.

**Tabla 15:** Matriz de Hallazgos

Responsable de Emisión	N° de informe	Subcomponente	Descripción	Recomendación	Riesgo		Estrategia	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
					Nivel de Riesgo	Calificación				
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda, el código de ética no ha sido comprendido en su totalidad por el personal, debido a que el Jefe de Agencia no dispuso de mecanismos que permitieran evaluar el cumplimiento del código de ética y/o conducta lo que ocasionó el incumplimiento de las políticas plasmadas en el código de ética.	Reestructurar y revisar el mecanismo de difusión del Código de Ética.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	5	Reestructurar el mecanismo de difusión para un correcto entendimiento del Código de Ética	Gerencia General	18/11/2019	23/12/2019
			Establecer la propuesta de creación de un mecanismo que asegure el entendimiento del Código de Ética.	Crear un mecanismo para evaluar el entendimiento del Código de Ética						
Auditoría Interna	AI-2019-001	Administración Integral de Riesgos	Los colaboradores de la Agencia no conocían la existencia de políticas para la prevención de fraudes que se podrían originar en los distintos procesos que ejecuta el personal de la Agencia, la causa por lo que se originó la situación fue la inobservancia y desconocimiento por parte la Jefe de Agencia ante las políticas para la prevención de fraude lo que provocó que no se realicen evaluaciones del riesgo de fraude, ni se hayan podido identificar áreas críticas que puedan impactar significativamente al principio de Negocio en Marcha; y, que posteriormente se pueda evidenciar faltas o deficiencias en los controles.	Establecer y supervisar los mecanismos apropiados para el análisis y evaluación del fraude, los mismos que deberán estar acorde a los procesos y actividades de la cooperativa.	Riesgo Medio: Requiere atención de mandos medios	15	Establecer mecanismos para análisis y evaluación del fraude	Consejo de Administración	18/11/2019	23/12/2019
				Disponer a los diferentes niveles jerárquicos la difusión del proceso de evaluación de riesgos de fraude, para su correcta aplicación.			Establecer mecanismos para la difusión de la evaluación del fraude a los niveles requerientes			
				Realizar evaluaciones y análisis de fraude, documentando cada aspecto como resultados de la aplicación.			Aplicar los mecanismos para análisis y evaluación del fraude	Gerencia General		
				Monitorear trimestralmente la probabilidad de riesgo de fraude, y revisar las acciones que están llevando a cabo para mitigarlas.			Establecer un seguimiento trimestral sobre la probabilidad de riesgos de fraude			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

Auditoría Interna	AI-2019-001	Administración Integral de Riesgos	La Agencia no realizó el análisis de riesgos en un documento formalmente establecido, en donde se indiquen los procesos más relevantes y las acciones o controles que se aplicarán para mitigar eventos no deseados, esto por desconocimiento sobre el proceso de gestión de riesgos, pues este mecanismo permite establecer controles apropiados a las actividades de la cooperativa, las mismas que responderán a los riesgos identificados, así como la frecuencia y alcance del control, lo que ocasionó que los controles no sean efectivos y el sistema de control interno no asegure eficiencia y eficacia en las actividades de la cooperativa.	Trabajar en conjunto con los responsables de los procesos, para identificar, analizar, evaluar y dar respuesta a los riesgos que se presenten en la Agencia.	Riesgo Medio: Requiere atención de mandos medios	20	Identificar, analizar y evaluar los riesgos en las actividades	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019	
				Presentar información oportuna y que sea de apoyo a la Dirección de operaciones para la adecuada gestión de riesgos.				Elaborar una matriz de riesgos para el desarrollo correcto de las actividades de control.			Operaciones
				Elaborar una matriz de riesgos para el desarrollo correcto de las actividades de control.							
Auditoría Interna	AI-2019-001	Administración Integral de Riesgos	La Agencia no cuenta con un manual de control interno donde se encuentren establecidas políticas para definir actividades de control de los procesos de negocio y las actividades diarias la situación anterior fue debido a la despreocupación por parte de la administración para implementar un manual de control interno, lo que ocasionó actividades de control ineficiente y un sistema de control interno débil.	Enviar a gerencia una propuesta de políticas de control interno realizada conjuntamente con los responsables de los procesos.	Riesgo Medio: Requiere atención de mandos medios	18	Elaborar un manual de control interno	Gerencia General	18/11/2019	23/12/2019	
				Implementar las políticas de control interno			Implementar las políticas de control interno elaboradas	Jefe de Agencia			
				Realizar supervisión y seguimiento continuo, asegurando el cumplimiento integro de los procesos.			Supervisar y evaluar la utilización de las políticas de control interno				
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	La Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda, no realizó evaluaciones periódicas para evaluar el sistema de control interno, esto se generó por la falta de preocupación de los responsables por realizar una planificación para evaluar el sistema de control interno y/o al desconocimiento lo que ocasionó un bajo nivel en el cumplimiento de la eficiencia y eficacia del sistema de control interno, y esto a su vez, no permitió cerrar el proceso de mejora continua que sugiere COSO	Estructurar, implementar y supervisar una planificación que permita evaluar el sistema de control interno que otorgue una seguridad razonable de los controles.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	9	Evaluar periodicamente el sistema de control interno	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019	

Auditoría Interna	AI-2019-001	Transparencia de Información	En la Agencia se han establecido medios formales de comunicación y supervisión de las actividades, sin embargo esta no utilizó estos medios para el desarrollo de dichas actividades esto se originó por la inobservancia del reglamento interno por parte de la Jefe de Agencia, lo que ocasionó que la información no cumpla con todos sus atributos.	Desarrollar controles que permitan una adecuada supervisión de las actividades.	Riesgo Alto: Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	36	Retroalimentar los medios formales de Información a los colaboradores	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Establecer índices de cumplimiento y supervisión.			Evaluar el cumplimiento y supervisión de la documentación de soporte de las actividades			
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	La Agencia no cuenta con un reglamento de políticas y procedimientos para administrar las captaciones de depósitos a plazo fijo, esto debido al desconocimiento de la administración sobre la importancia de contar con un reglamento que oriente el proceso de captaciones, ocasionando que las actividades del proceso de depósitos a plazo fijo no se direccionen de la manera correcta.	Estructurar una propuesta para la creación de un manual de captaciones para los depósitos a plazo fijo.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	9	Elaborar un diseño de un manual para los depósitos a plazo fijo	Operaciones	18/11/2019	23/12/2019
				Comunicar la importancia del manual de captaciones al director de negocios.			Realizar la socialización para explicar la importancia del manual			
				Elaborar un manual de captaciones para los depósitos a plazo fijo.			Implementar el manual para los depósitos a plazo fijo	Jefe de Agencia		
				Definir índices de cumplimiento del manual establecido y monitorear los resultados.			Evaluar y supervisar el cumplimiento del manual			
Auditoría Interna	AI-2019-001	Riesgo Operativo	En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda., en algunos casos los certificados de captaciones no se firmaron en presencia del socio, esto debido al desconocimiento y la falta de control por parte de los responsables de inversiones, ocasionando el incumplimiento del proceso establecido por la cooperativa.	Supervisar las actividades que realizan los oficiales de inversión.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	9	Establecer mecanismos de supervisión para las actividades realizadas por los oficiales de inversión	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Revisar que todos los certificados emitidos estén legalizados correctamente con la firme tanto del socio como del Jefe de Agencia.						
				Legalizar mediante la firma del socio la inversión recibida, entregando inmediatamente una copia de respaldo para el socio e indicar al socio en caso de que no pueda acercarse a firmar, se debe nombrar a un representante que firme por él.			Establrecer una actividad de control en el proceso para legalizar la inversión	Operaciones		
Auditoría Interna	AI-2019-001	Riesgo Operativo	En la Agencia Matriz de la cooperativa CREA Ltda., no se estableció personal responsable para la autorización de la apertura de cuentas de menores de edad, debido a la falta de establecimiento de un responsable ocasionó que la información no sea íntegra y confiable.	Realizar verificaciones periódicas de las cuentas aperturadas en la agencia.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	9	Designar personal para autorización y supervisión de apertura de las cuentas	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Nombrar a una persona responsable de supervisar la apertura de las cuentas.						

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

Auditoría Interna	AI-2019-001	Riesgo de Liquidez	La Agencia no cuenta con un proceso definido en el caso que el socio solicite la devolución de los fondos antes del vencimiento de la póliza, a pesar de lo establecido en el manual de negocios, situación ocasionada por la falta de procedimientos.	Establecer mecanismo de autorización en caso de que el socio requiera el anticipo de los fondos	Riesgo Alto: Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	36	Elaborar un formato de autorización para el retiro de fondos	Operaciones	18/11/2019	23/12/2019
				Elaborar un proceso para requerimientos de dinero antes del vencimiento del plazo del ahorro.			Elaborar un flujograma para el proceso de requerimiento de fondos antes del vencimiento del plazo			
				Establecer los casos en los que un socio puede pedir el abono de los fondos depositados a plazo fijo.			Incluir en el Manual de Negocios condiciones para proceder a la autorización del retiro de fondos			
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	En la Agencia la ausencia de planificación de las actividades ocasionó problemas tanto en tiempo como en recursos a la hora de realizarlos, esto surgió por falta de planificación para el desarrollo de las actividades en el proceso de ahorro programado, generando actividades repetidas o no ejecutadas por la falta de planificación obstaculizando el desarrollo adecuado de las actividades.	Realizar planificaciones periódicas de las actividades del proceso.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	8	Elaborar y evaluar planificaciones periódicas	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
Auditoría Interna	AI-2019-001			Evaluar el cumplimiento de las planificaciones.						
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	La falta de controles del proceso de gestión de créditos dificultó establecer las actividades que necesitan ser evaluadas y mejoradas, obstruyendo a la toma de decisiones oportunas por parte de los directivos de la cooperativa.	Plantear la propuesta del sistema de control interno para el proceso de gestión de créditos a la directiva de la institución.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	9	Diseñar, implementar y evaluar el sistema de control interno para el proceso de Gestión de Créditos	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Establecer un sistema de control interno oportuno que ayude a evaluar las actividades.						
				Realizar evaluaciones periódicas a las actividades realizadas.						
Auditoría Interna	AI-2019-001	Riesgo Operativo	En la Agencia se otorgan créditos a socios que no cumplen con la calificación mínima establecida en el buró, evidenciándose que los oficiales de crédito incumplen con la normativa establecida por la cooperativa, ocasionando incremento de la cartera en mora.	Revisar la información presentada por el oficial de crédito antes de la aprobación.	Riesgo Alto: Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	36	Establecer requisitos para la aprobación del crédito	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Cumplir con el proceso de otorgación de un crédito establecido en la Agencia.			Regirse al proceso establecido.	Oficial de Crédito		

Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	El oficial de créditos realiza varias funciones dentro de la agencia, generando sobrecarga de trabajo y responsabilidades, debido a que no contaron con políticas de segregación ocasionando que se interfiera en las funciones de cada colaborador, generando duplicidad de actividades o retraso en el desarrollo de las mismas.	Reestructurar el manual de funciones para integrar políticas con respecto a la segregación de funciones para cada colaborador donde conste cada una de las actividades a su cargo.	Riesgo Alto: Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	27	Actualizar el manual integrando políticas de segregación de funciones	Gerencia General	18/11/2019	23/12/2019	
				Evaluar el desarrollo de las actividades realizadas en cada proceso.				Realizar evaluaciones de las actividades			Jefe de Agencia
Auditoría Interna	AI-2019-001	Transparencia de Información	El proceso de cobranza no se realizó en las condiciones adecuadas, al manejar una supervisión con fotografías por WhatsApp, inobservando el manual de Negocios, ocasionando informes de cobranza incompletos sin evidencia suficiente y pertinente y a su vez un control ineficiente.	Mejorar el control de los procesos de cobranza realizados, con el fin de comprobar si fueron o no efectivos en el cobro de los créditos.	Riesgo Alto: Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	36	Socializar los medios formales para evidenciar las actividades realizadas en la gestión de créditos	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019	
				Pedir informes de las gestiones realizadas con los debidos soportes.							
Auditoría Interna	AI-2019-001	Riesgo Operativo	En la agencia las recuperaciones de los créditos otorgados no se realizaron en los formatos establecidos por el proceso de uso y control de recibos de cobros de créditos debido al desconocimiento del formulario acarreado una serie de consecuencias dentro de la cooperativa, especialmente en la información y registros de soporte, pues estos son esenciales para	Socializar el proceso de uso y control de recibos de cobro de créditos al personal vinculado al proceso.	Riesgo Medio: Requiere atención de mandos medios	18	Utilizar el formato establecido en el proceso para el registro de los valores recuperados	Oficial de Cobranzas	18/11/2019	23/12/2019	
				Entregar a los empleados del área una copia del proceso que debe seguir.							
				Coordinar reuniones con el grupo de trabajo para establecer estrategias que ayuden a mejorar las actividades realizadas en el proceso.				Socializar estrategias para mejorar las actividades del proceso			Jefe de Agencia
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	La Cooperativa no estableció dentro del proceso, los pasos a seguir para los depósitos realizados fuera de las 24 horas de recibir el dinero, la falta de control de los cobros realizados, tanto en físico con el debido comprobante y en digital verificando que se haya registrado el pago en el sistema pueden generar consecuencias como problemas en la información que proporciona el responsable de cobro al jefe inmediato, llegando inclusive a existir confusiones en cuanto a montos e intereses como también Incumplimiento al proceso establecido.	Realizar seguimientos semanales de depósitos por concepto de créditos.	Riesgo Alto: Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	40	Supervisar los depósitos por concepto de cobro de créditos	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019	
				Elaborar un formato de justificación para los depósitos no efectuados dentro de las 24 horas establecidas.				Elaborar un formato para los depósitos tardíos			Operaciones
				Pedir informes semanales a los responsables del cobro juntamente con las copias de los recibos y depósitos efectuados.				Desarrollar informes semanales del cobro de créditos			Oficial de Cobranzas



Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	En la Agencia Matriz de la Cooperativa CREA LTDA. no existieron medidas de contingencia, autorización y supervisión de los recibos de cobro de créditos, debido al desconocimiento sobre estas medidas por parte del personal, afectando a la operatividad correcta para el manejo de los recibos de cobro de créditos.	Establecer medidas de contingencia que permitan regularizar los talonarios de cobro de crédito.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	8	Diseñar medidas de contingencia	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Capacitar al responsable de cobranza para el uso adecuado de los recibos de crédito.			Realizar capacitaciones para el uso adecuado de los recibos de crédito			
				Revisar periódicamente el uso de los recibos, evidenciando los talonarios agotados y anulados.			Supervisar periódicamente el estado de los talonarios			
Auditoría Interna	AI-2019-001	Riesgo Operativo	La Agencia Matriz de la Cooperativa CREA LTDA., no cuenta con un control para el uso correcto de los recibos de cobro de créditos realizados por el oficial de cobranza de la entidad, debido despreocupación y desconocimiento de la normativa interna para el control de los recibos, afectando al registro de la información.	Ejecutar revisiones mensuales de la información contenida en los recibos entregados por el encargado de cobro.	Riesgo Alto: Requiere atención del Consejo de Administración y la Gerencia General	30	Realizar mínimo tres revisiones al mes y emitir informes	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Realizar informes mensuales sobre las falencias encontradas en las revisiones con la finalidad de mejorar.						
				Archivar las copias de los recibos de crédito revisados y corregidos.			Establecer un control de archivo			
Auditoría Interna	AI-2019-001	Riesgo Operativo	En la agencia no se generó un respaldo de las nuevas recibas entregadas y recibos anulados mediante un informe que detalla fecha de entrega o anulación y números de recibos entregados o anulados, esto debido a la falta de control, preocupación y conocimiento de la normativa por parte de la Jefa de Agencia.	Elaborar formato para actas de entrega recepción.	Riesgo Medio: Requiere atención de mandos medios	20	Elaborar un formato, supervisar y verificar las actas de entrega	Jefe de Agencia	18/11/2019	23/12/2019
				Revisar actas de entrega recepción juntamente con los talonarios para verificar la cantidad y serie.						
				Solicitar copias del acta de entrega recepción como justificativo del uso de los recibos.						
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control	La Agencia Matriz de la Cooperativa CREA LTDA. no estableció un manual que oriente a los colaboradores al adecuado uso y archivo de los recibos de cobros de crédito, debido a la falta de compromiso de la administración en la ejecución de un manual para los recibos de cobros de crédito, generando un mal llenado de los recibos de cobros de crédito.	Elaborar actas de entrega recepción de los talonarios entregados que consten de la fecha de entrega, el número y la serie.	Riesgo Bajo: Se administran con procedimientos rutinarios	9	Elaborar actas de entregar bajo el formato establecido	Custodio	18/11/2019	23/12/2019
				Legalizar el acta mediante la firma de la persona que entrega y recibe la documentación.			Hacer firmar todas las actas			
				Elaborar un manual que oriente a los trabajadores sobre las actividades que se deben desarrollar para el correcto uso de los recibos.			Elaborar y socializar el manual para el correcto uso de los recibos			
Auditoría Interna	AI-2019-001	Ambiente de Control		Realizar actualizaciones de los procesos para la mejora continua mediante el seguimiento permanente.			Actualizar los procesos			

Fuente: Trabajo de Campo  
Elaborado por Las Autoras

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

## CAPÍTULO 4

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

Con la finalización de presente proyecto integrador se determinó que el control interno es parte esencial en las empresas e instituciones, pues ayuda asegurar que todas las actividades se desarrollen con eficiencia y eficacia, determinando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a toda empresa e institución a cumplir sus objetivos.

Durante el desarrollo del presente proyecto integrador titulado “Evaluación al Sistema de Control Interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., periodo 2018” logramos fortalecer nuestros conocimientos en materia de control interno y obtener experiencia a nivel profesional y personal que nos ayude abrirnos puertas en nuestro caminar.

La evaluación al Sistema de Control Interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., nos permitió conocer los diferentes procesos, actividades y servicios que realiza la institución, logrando identificar los puntos débiles que se profundizaron mediante el informe de control interno.

La evaluación al Sistema de Control Interno nos ayudó a determinar la eficacia y eficiencia en el funcionamiento de los controles operacionales y financieros, para dar transparencia a la gestión de la administración e identificar irregularidades que podrían presentarse en los diferentes niveles de gobierno, Integrar la teoría con la práctica y además se logró cumplir con los objetivos planteados.

Se determinó que el nivel de confianza en la evaluación general es del 85% y en la específica de 89,61% mientras que el nivel de riesgos es de 15% y 10,39% respectivamente, concluyendo que los componentes de control interno se encuentran presentes y en funcionamiento; a pesar de que los principios están presentes esto no quiere decir que la institución este realizando todos los esfuerzos posibles para alcanzar el mayor nivel de resultados posibles en la aplicación de un principio en concreto.

La Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda., presenta debilidades en algunos de sus procesos, en la mayoría originada por el desconocimiento e incumplimiento del personal sobre los manuales e instructivos que tienen a disposición.

Entre las deficiencias más importantes está el desconocimiento por parte del personal de cobranzas del formulario el FO-NE-015 registro de uso y control de recibos de cobro de créditos, que está establecido dentro del Manual de negocios para registrar los cobros de créditos recuperados.

La falta de procedimientos para los depósitos de recuperación de créditos tardíos, considerando que el manual establece que deben ser realizados dentro de las 24 horas de haber recibido el pago, lo que acarrea confusiones en el ingreso de la información al sistema, por otro lado, la cooperativa debe mejorar el uso de los recibos de crédito ya que se evidenció falencias en cuanto al manejo de los talonarios.

Por otro lado, la cooperativa no tiene establecido un reglamento donde se fundamenten políticas y procedimientos para administrar las diferentes formas de captación, sin embargo, se destaca que la cooperativa dentro de los documentos internos cuenta con procedimientos establecidos para cada uno de los procesos, indicando cuales son las responsabilidades de los colaboradores que interviene en cada uno y las actividades a seguir, siendo un aspecto importante pues se preocupa por el correcto desarrollo de las actividades.

### **Recomendaciones**

Luego de haber realizado la evaluación al control interno se plantean las siguientes recomendaciones:

- La Agencia Matriz de la Cooperativa CREA Ltda. debe considerar el informe de la evaluación de control interno e implementar las recomendaciones dadas en cada uno de los hallazgos con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los controles en las actividades desarrolladas.
- La Agencia debe realizar evaluaciones periódicas de control interno con una periodicidad de cada seis meses para determinar la eficacia y

eficiencia en el funcionamiento de los controles operacionales y financieros.

- La gerencia debe trabajar conjuntamente con los responsables de los procesos, para identificar, analizar, evaluar y dar respuesta a los riesgos que se presenten en la Agencia.
- Capacitar y retroalimentar a los colaboradores en cuanto a las normativa interna y documentos que respaldan las actividades realizadas, para asegurar que los procesos se cumplan en su totalidad y minimizar los riesgos existentes.
- Evaluar las actividades desarrolladas por cada colaborador, verificando que no exista sobrecarga de trabajo o actividades repetidas que obstaculicen el logro de los objetivos institucionales.
- Registrar las actividades desarrolladas en los formatos establecidos por la Agencia, para tener un control adecuado de las mismas.
- La agencia debe revisar la calidad del llenado de los documentos de respaldo de las actividades desarrolladas.
- Registrar las evidencias de gestión realizada, sea presencial, telefónica o escrita en el sistema informático de la cooperativa.
- A la comunidad universitaria se recomienda utilizar el presente proyecto integrador como base para futuros trabajos de titulación e investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- González Martínez, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO 2013*. Obtenido de <http://ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Aguirre Arias, R., & Urgiles Mosquera, P. (12 de agosto de 2019). *Universidad de Cuenca*. Recuperado el 30 de noviembre de 2019, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33326/1/trabajo%20de%20titulacion%20.pdf>
- Alvarez , M., & Ortiz, R. (2010). <http://dspace.ucuenca.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec>: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1403/1/tcon436.pdf>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: Pearson Education.
- Arias, V. (Abril de 2017). <http://www.classgestion.com>. Obtenido de <http://www.classgestion.com>: [http://www.classgestion.com/uca/uvirtual/descargasv2.aspx?file=C:/INETPUB/WWWROOT/CLASSGESTION/UCA/UVIRTUAL/DocsNotificaciones/CONVERTIR/&cod=&nr=C:/INETPUB/WWWROOT/CLASSGESTION/UCA/UVIRTUAL/DocsNotificaciones/CONVERTIR/&nomb=23\\_1\\_2017\\_1485213880528\\_UQRUL](http://www.classgestion.com/uca/uvirtual/descargasv2.aspx?file=C:/INETPUB/WWWROOT/CLASSGESTION/UCA/UVIRTUAL/DocsNotificaciones/CONVERTIR/&cod=&nr=C:/INETPUB/WWWROOT/CLASSGESTION/UCA/UVIRTUAL/DocsNotificaciones/CONVERTIR/&nomb=23_1_2017_1485213880528_UQRUL)
- Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. En *De las cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 9 de julio de 2019
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 20 de mayo de 2019
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Teoría, proceso y práctica*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. En Asamblea Nacional, *De las cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 9 de julio de 2019

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2005). *Administración de Riesgos Corporativos - Marco Integrado*. Jersey City.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. Recuperado el 12 de julio de 2019
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (S.f de S.f de S.f). COSO. Obtenido de COSO: <https://www.coso.org>
- Contralor General del Estado. (2001). *Manual de Auditoria Financiera Gubernamental*. Quito.
- Contraloría General del Estado. (2019). Normas de Control Interno.
- Cooperativa CREA Ltda. (2019). *Cooperativa CREA Ltda*. Recuperado el 9 de junio de 2019, de Cooperativa CREA Ltda.: <https://www.CREA.fin.ec/index.php>
- Cooperativa CREA Ltda. (2019). Plan Estratégico 2019-2023.
- COSO. (s.f.). *COMMITTE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION*. Recuperado el 24 de mayo de 2019, de COMMITTE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION: <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM-Presentation-September-2017.pdf>
- Cotapo Rivera, C., & Reinoso Quizhpi, E. (01 de julio de 2019). *Universidad de Cuenca*. Recuperado el 21 de noviembre de 2019, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32929/3/Trabajo%20de%20titulaci%c3%b3n.pdf>
- Cruz Venezuela, J. E. (08 de Abril de 2013). La Auditoría Tributaria en la recuperación de retenciones del impuesto al valor agregado en los contribuyentes especiales. CASO: Materiales, C. A. *Dialnet*. Recuperado el 9 de Julio de 2019, de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaAuditoriaTributariaEnLaRecuperacionDeRetenciones-4736167.pdf>
- Deloitte. (2013). <https://www2.deloitte.com>. Obtenido de <https://www2.deloitte.com>: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

- Deloitte. (24 de octubre de 2017). <https://www2.deloitte.com>. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)
- Dueñas López, N. B. (2014). *Guía Didáctica de Auditoría de Gestión 2*. Maestría en Auditoría Integral.
- Echeverri, R. (s/f). <http://www.oocities.org>. Obtenido de [http://www.oocities.org/rodrigo\\_echeverri/procesos/introduccion.pdf](http://www.oocities.org/rodrigo_echeverri/procesos/introduccion.pdf)
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECOE. Recuperado el 21 de mayo de 2019
- Figuerola, V. M. (2009). <https://dialnet.unirioja.es>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3201923.pdf>
- FONAFE. (S.f.). Escala de Valoración. En F. N. Estado. Recuperado el 22 de julio de 2019, de <https://www.fonafe.gob.pe/>
- Gómez Martínez, J. A. (2017). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. Bogotá, Colombia: AENOR. Recuperado el 24 de junio de 2019
- Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 24 de junio de 2019
- Junta de Política Monetaria y Financiera. (2017). Norma para la Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Recuperado el 12 de julio de 2019
- Lean Six Sigma Institute. S.C. (2016). *Certificación Lean Six Sigma Green Belt para la excelencia en los negocios*. Barcelona, España: Alfaomega Grupo Editor. Recuperado el 10 de julio de 2019
- Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O. d., & Mejía Soto, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional* (Primera ed.). Bogotá, Colombia : Alfaomega S.A.
- Parsons, T. (1960). *Structure and Process in Modern Societies*. Michigan: Free Press.

- Pérez Gutiérrez, J., & Lanza González, E. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1. Recuperado el 21 de junio de 2019, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Sánchez Fernández de Valderama , J. L., & Alvarado Riquelme , M. (2016). *Teoría y práctica de la Auditoría I Concepto y metodología*. Juan Ignacio Luca de Tena - Madrid: Pirámide. Recuperado el 20 de junio de 2019
- Santillana Gonzáles , J. R. (2015). *Sistema de control interno*. México, D.F, México: Pearson. Recuperado el 20 de mayo de 2019
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Diciembre de 2014). *Manual de Usuarios Sistema de hallazgos de Auditoria* . Recuperado el 13 de Diciembre de 2019, de file:///C:/Users/sdori/Downloads/MU\_AI%20(4)%20(1).pdf



## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista Jefa de Agencia Matriz COAC CREA Ltda.

NOMBRE DE LA EMPRESA:	AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA
NOMBRE DEL EXAMEN:	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PERÍODO:	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:	ENTREVISTA CON LA JEFE DE AGENCIA SOBRE CONOCIMIENTO GENERAL DE LA AGENCIA

1. ¿Cuál es la misión y visión de la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda?

Misión: Somos una cooperativa con certificación de calidad y gobernabilidad que protege su dinero, financia sus ideas y promueve la inclusión financiera.

Visión: Seremos la Cooperativa más reconocida por su crecimiento sostenido, sus estándares de calidad y su innovación tecnológica.

2. ¿Cuáles son los valores de la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda?

- Solidaridad
- Compromiso
- Liderazgo
- Proactividad
- Calidad
- Respeto
- Responsabilidad Social

3. ¿Cuáles son las actividades que realiza la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda?

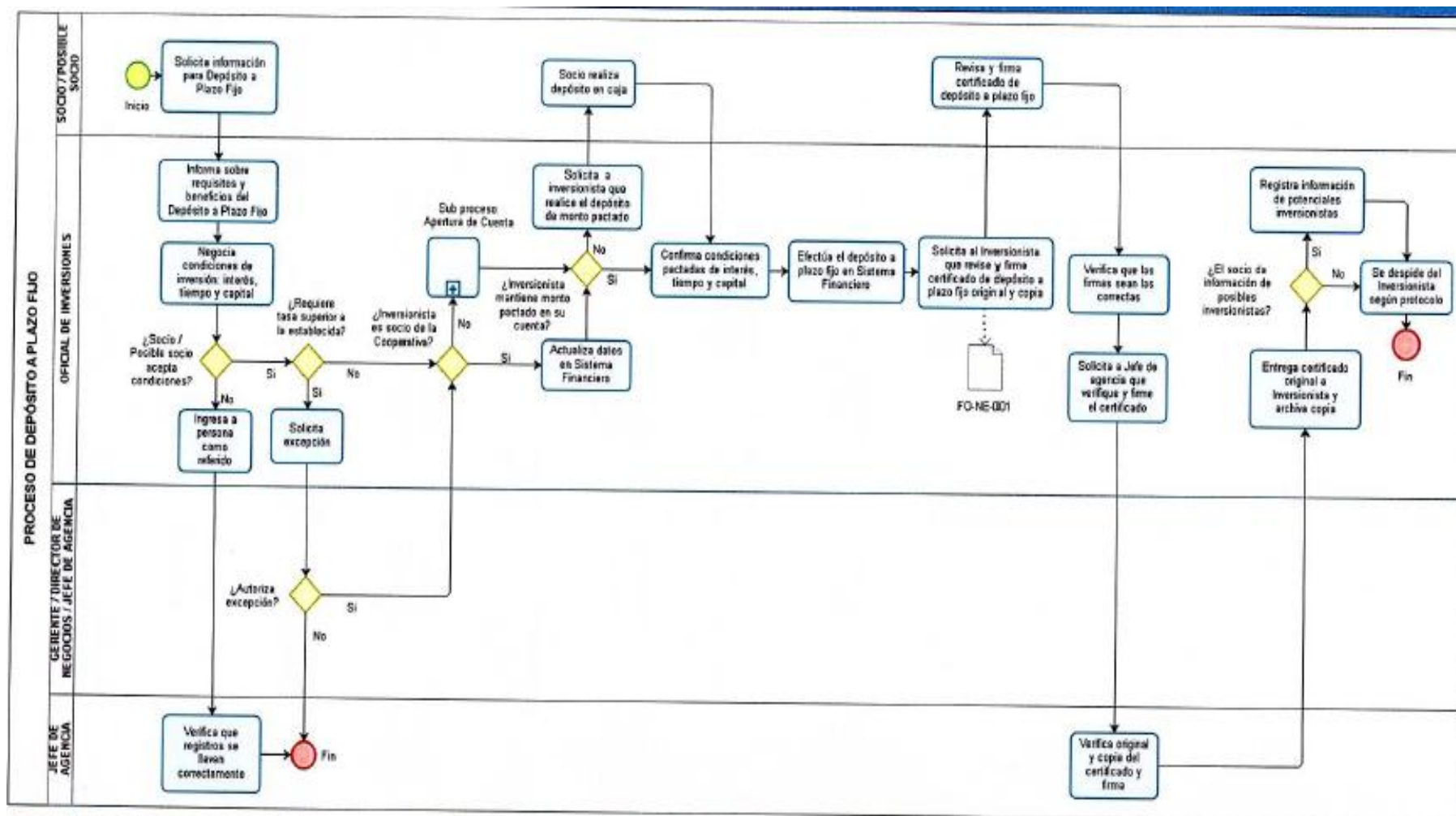
- Colocación
- Captación
- Riesgo

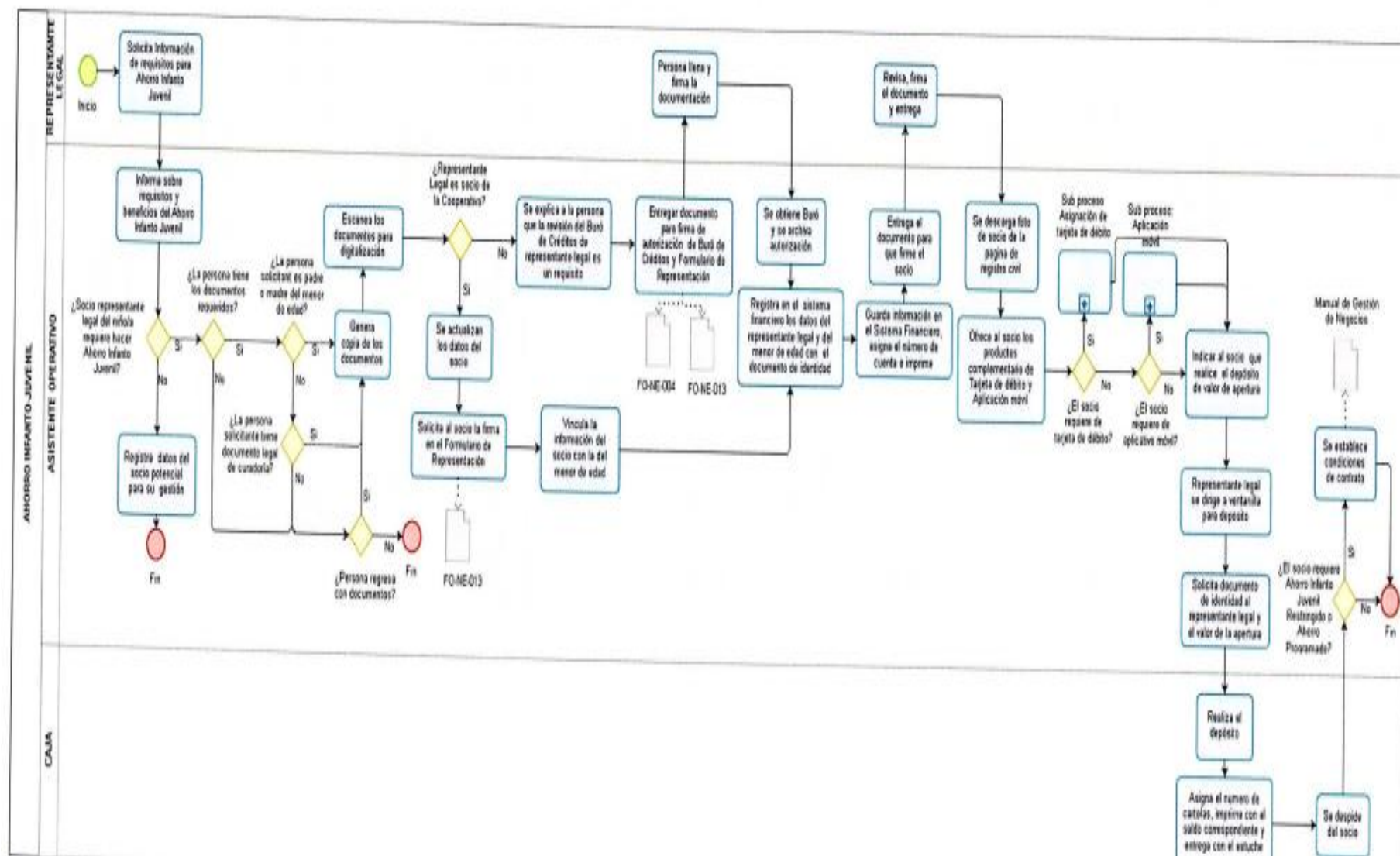
Elaborado por:	Los Autores
Fecha de Elaboración:	16/08/2019
Supervisado por:	
Fecha de Supervisión:	

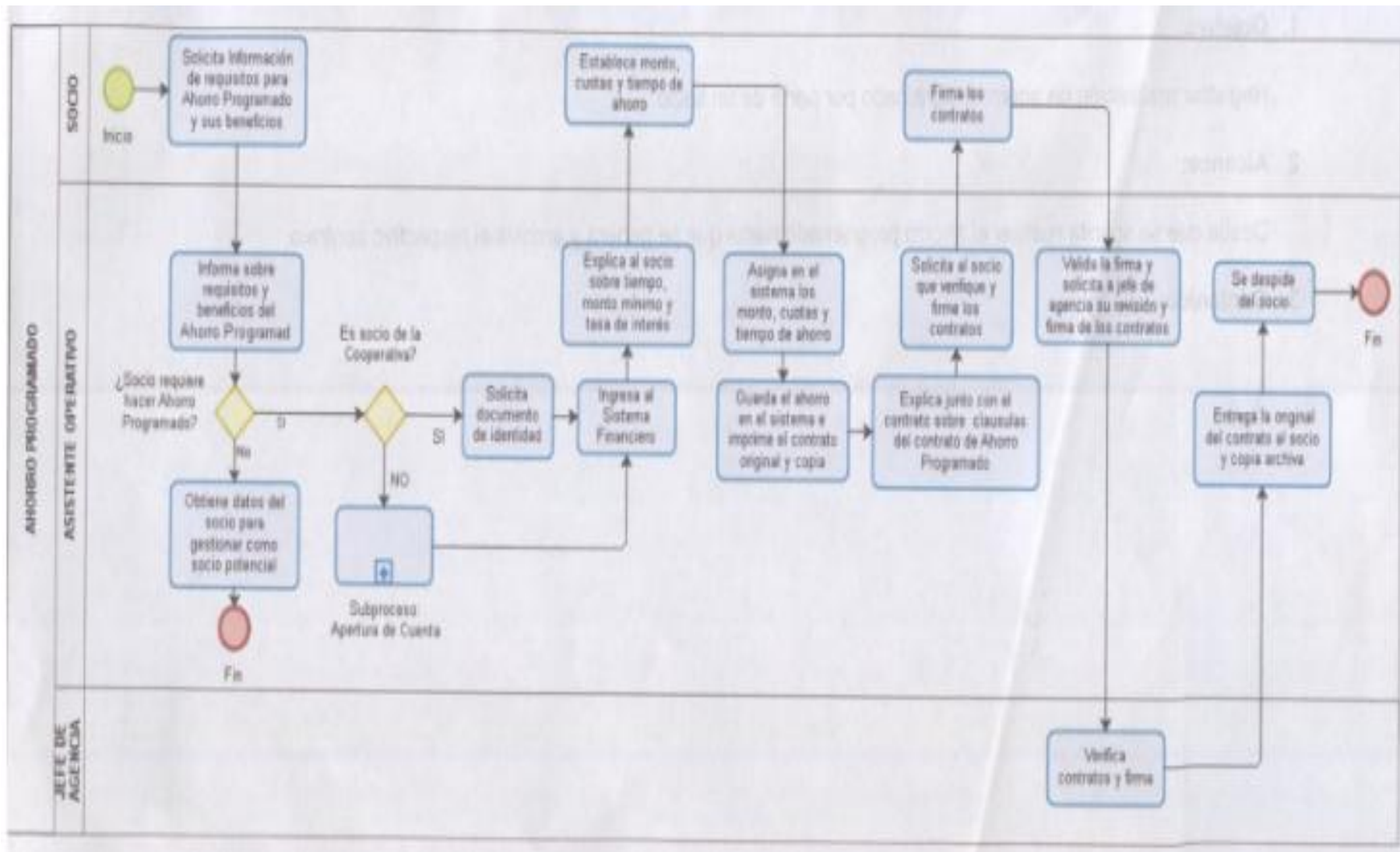


Ing. Patricia Castillo  
Jefe de Agencia

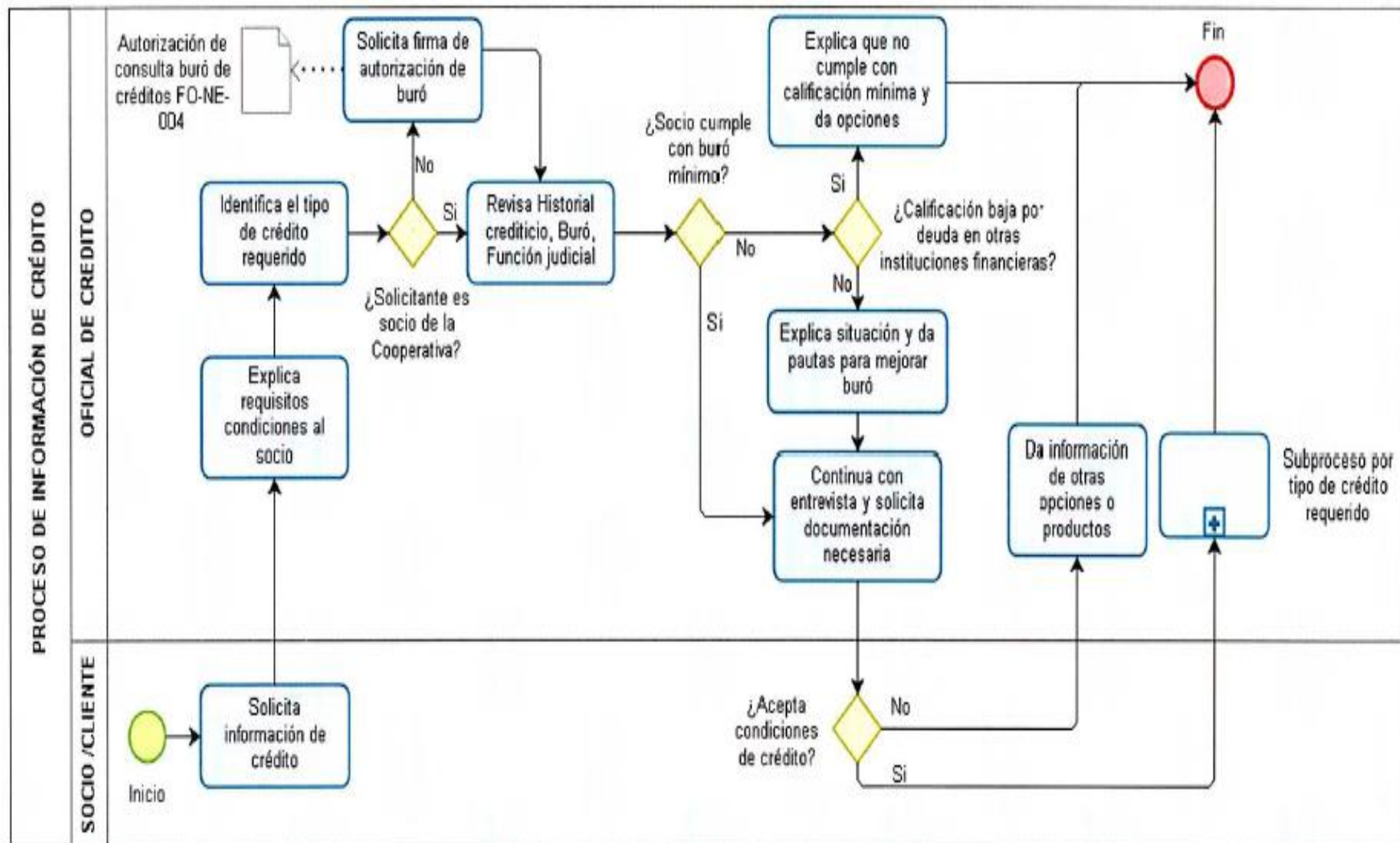
## Anexo 2. Flujogramas Agencia Matriz Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.

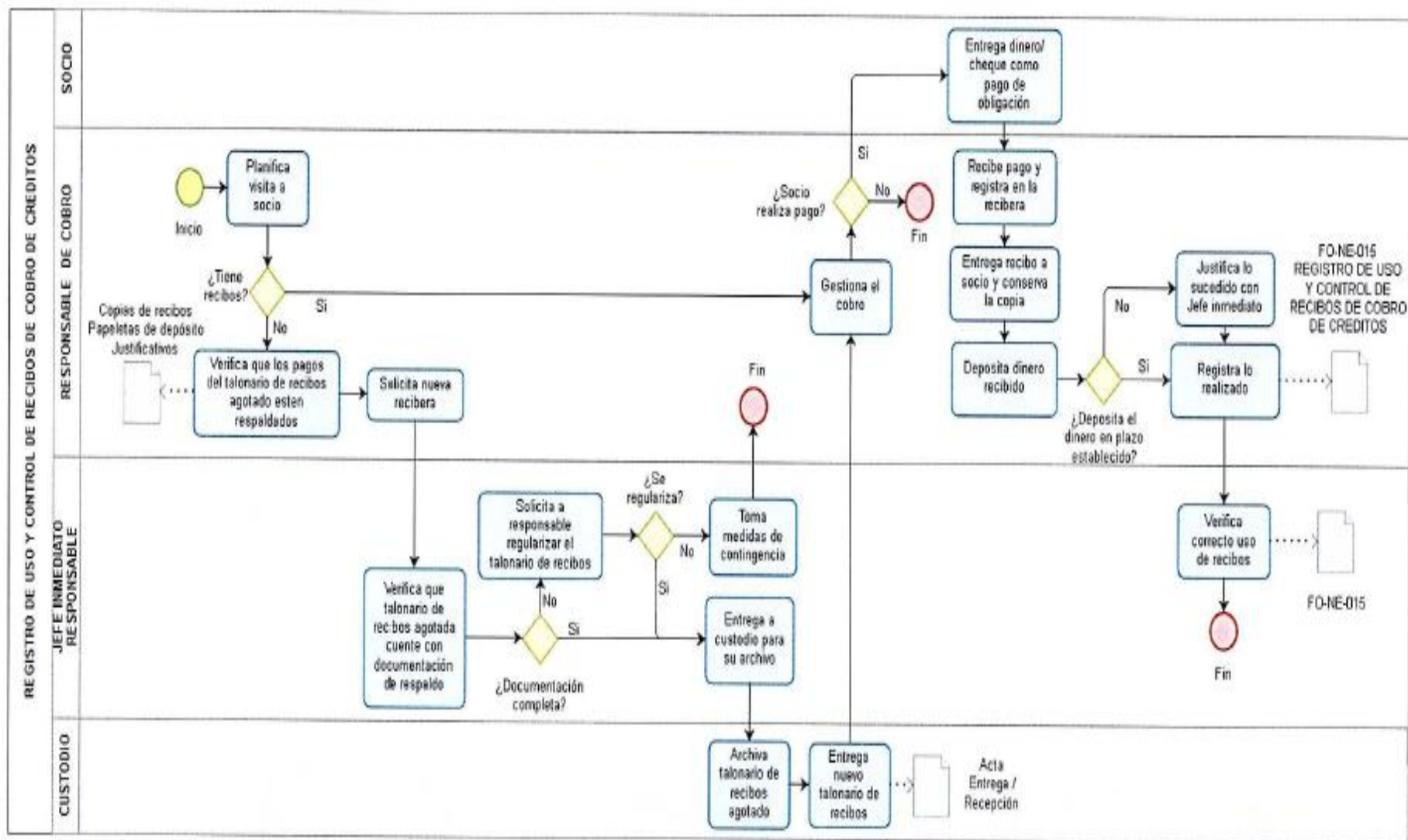


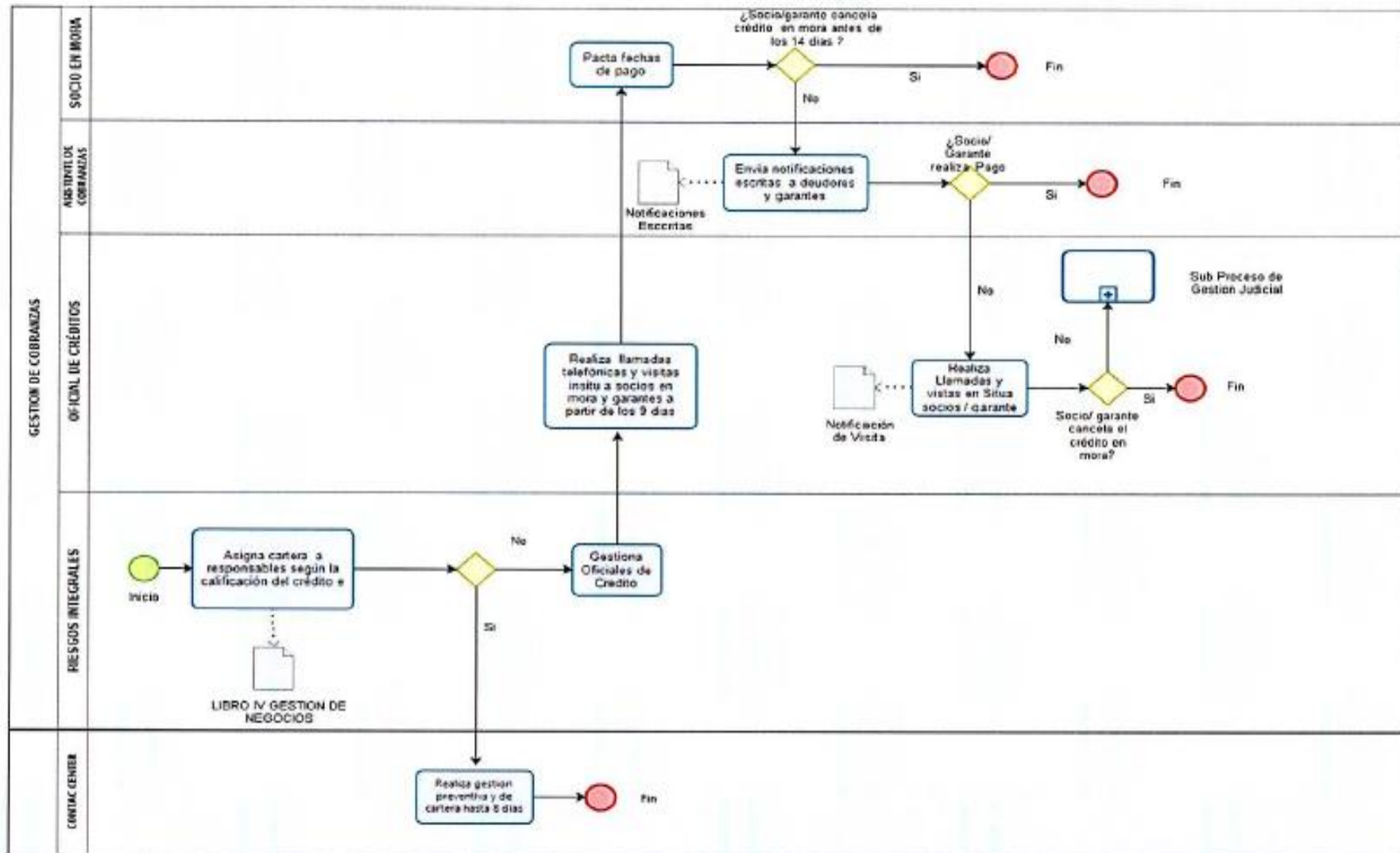


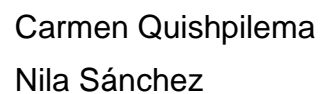














### Anexo 3. Cuestionario de Evaluación General al Sistema de Control Interno.

NOMBRE DE LA EMPRESA:				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA								
NOMBRE DEL EXAMEN:				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
PERÍODO:				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018								
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
COMPONENTE:				ENTORNO DE CONTROL								
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.												
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	0,66	1,32	1,98	2,64	3,33			
1.1	¿La organización cuenta con un código de Ética? <b>Punto de Interés 1.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 1/7 EG-EC C 1/21
1.2	¿El Código de Ética se encuentra aprobado y ha sido divulgado al personal? <b>Punto de Interés 1.</b>	X							X	3,33	Se difunde a través de correo y whatsapp	EG-EC E 1/7 EG-EC C 2-3/21
1.3	¿El Código de Ética describe claramente normas de conducta, principios de integridad y valores éticos así como aquellas conductas que no son aceptables dentro de la organización? <b>Punto de Interés 1.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 1/7 EG-EC C 3-4/21
1.4	¿EL código de Ética establece los niveles que serán encargados de la difusión, entendimiento y seguimiento del cumplimiento? <b>Punto de Interés 2.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 2/7 EG-EC C 4/21
1.5	¿La organización ha establecido políticas ante las vulneraciones o inobservancias al Código de Ética, se informa sobre las mismas? <b>Punto de Interés 4.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 2/7 EG-EC C 4/21
1.6	¿Se ha difundido a todo el personal los procedimientos para denuncias por irregularidades presentadas que violenten el Código de Ética así como la integridad del personal? <b>Punto de Interés 4.</b>	X				X				0,66	Se establece en el código de ética pero no existe entendimiento	EG-EC E 2/7 EG-EC C 5/21
VALOR TOTAL										17,31		

CEG  
1/17

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.														CEG 2/17
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T		
		SI	NO	0	0,57	1,14	1,71	2,28	2,85					
2.1	¿Existe un mecanismo de supervisión para el sistema de control interno? <b>Punto de Interés 5.</b>	X					X			1,71		EG-EC E 2/7 EG-EC C 6/21		
2.2	¿Los miembros del Consejo de Administración son independientes de la Dirección? <b>Punto de Interés 7.</b>	X							X	2,85		EG-EC E 3/7 EG-EC C 7/21		
2.3	¿El Consejo de Administración supervisa el diseño, la implementación y ejecución del sistema de control interno y existe un responsable al llevar a cabo y rendir cuentas al consejo de administración? <b>Punto de Interés 8.</b>	X						X		2,28		EG-EC E 3/7 EG-EC C 8/21		
2.4	¿Existe un manual de funciones dónde se establece el alcance y responsabilidades específicas y es de conocimiento de todo el personal en el proceso de inducción? <b>Punto de Interés 8.</b>	X							X	2,85		EG-EC E 3/7 EG-EC C 8/21		
2.5	¿El Consejo de Vigilancia y Administración realiza supervisión a la alta dirección para medir su desempeño? <b>Punto de Interés 8.</b>	X							X	2,85		EG-EC E 3/7 EG-EC C 9-10/21		
2.6	¿La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos? <b>Punto de Interés 8.</b>	X							X	2,85		EG-EC E 4/7 EG-EC C 10-11/21		
2.7	¿Existen reportes que permitan verificar la consecución de los objetivos, son revisados y analizados por la dirección? <b>Punto de Interés 8.</b>	X							X	2,85		EG-EC E 4/7 EG-EC C 11/21		
VALOR TOTAL										18,24				

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.												
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	1	2	3	4	5			
3.1	¿La estructura de la organización es adecuada al tamaño, naturaleza de las operaciones y para respaldar la consecución de los objetivos? <b>Punto de Interés 9.</b>	X							X	5		EG-EC E 4/7 EG-EC C 12/21
3.2	¿La estructura organizativa muestra explícitamente las relaciones jerárquico-funcionales, y se identifican todas las unidades de la organización para que permitan el correcto flujo de la información? <b>Punto de Interés 9.</b>	X							X	5		EG-EC E 5/7 EG-EC C 12/21
3.3	¿Dentro de la estructura se han delimitado líneas claras de comunicación para la presentación de informes de cada nivel organizativo? <b>Punto de Interés 10.</b>	X							X	5		EG-EC E 5/7 EG-EC C 13/21
3.4	¿Están claramente definidas instrucciones, orientaciones y control que permitan a la dirección y al personal la comprensión y el manejo de responsabilidades de control interno? <b>Punto de Interés 11.</b>		X	X						0		EG-EC E 5/7 EG-EC C 13-14/21
VALOR TOTAL										15		

CEG  
3/17

4	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.											
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	0,66	1,32	1,98	2,64	3,33			
4.1	¿Existen mecanismos para medir la efectividad de las políticas, prácticas y responsabilidades y en función de las competencias necesarias para respaldar la consecución de los objetivos? <b>Punto de Interés 12.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 6/7
4.2	¿Existe un sistema de gestión de talento humano en el que se establecen políticas y procedimientos para incorporar, desarrollar, recompensar, reclutar, seleccionar, retener y evaluar al personal? <b>Punto de Interés 14.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 6/7 EG-EC C 15/21
4.3	¿Cuáles son los parámetros analizados para la selección del personal (experiencia, formación académica, etc.)? <b>Punto de Interés 14.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 6/7 EG-EC C 16/21
4.4	¿Se realizan frecuentemente las evaluaciones al personal, son documentadas y puestas a conocimiento de cada colaborador? <b>Punto de Interés 14.</b>	X				X				1,32	Los resultados no se difunden al personal	EG-EC E 6/7 EG-EC C 17-18/21
4.5	¿Existen programas o planes de formación y capacitación continua destinados al fortalecimiento del conocimiento, habilidades y actitudes del personal? <b>Punto de Interés 15.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 7/7 EG-EC C 19/21
4.6	¿Existe un plan de compensación delimitado? <b>Punto de Interés 16.</b>	X							X	3,33		EG-EC E 7/7 EG-EC C 19/21
VALOR TOTAL										17,97		

CEG  
4/17

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

5	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.											CEG 5/17
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	4	8	12	16	20			
5.1	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de metas, se verifica que los resultados estén acorde al código de conducta con respecto a la integridad de la información, ética y moral del personal, para evitar riesgos de malas prácticas por recibir recompensas o beneficios? <b>Punto de Interés 18.</b>	X						X		16		EG-EC E 7/7 EG-EC C 21/21
VALOR TOTAL										16		
PONDERACIÓN TOTAL										100		
CALIFICACIÓN TOTAL										84,5		
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE												
NIVEL DE CONFIANZA										84,5%	ALTO	
NIVEL DE RIESGO										15,5%	BAJO	
ELABORADO POR:										Nila Sánchez		
FECHA DE ELABORACIÓN:										25/8/2019		
SUPERVISADO POR:										Ing. Mónica Duque		
FECHA DE SUPERVISIÓN:										26/8/2019		

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

NOMBRE DE LA EMPRESA:				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA										CEG 6/17
NOMBRE DEL EXAMEN:				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
PERÍODO:				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018										
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
COMPONENTE:				EVALUACIÓN DE RIESGOS										
6	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.													
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T		
		SI	NO	0	0,29	0,58	0,87	1,16	1,47					
	OBJETIVOS OPERACIONALES													
6.1	¿Existen objetivos operacionales y estratégicos en la organización, están alineados con la misión? <b>Punto de Interés 21.</b>	X							X	1,47		EG-ER E 1/6 EG-ER C 1-2/20		
6.2	¿Se tienen establecidos parámetros o estándares para determinar el grado de consecución de los objetivos alineados con la misión? <b>Punto de Interés 21.</b>	X							X	1,47		EG-ER E 1/6 EG-ER C 1-2/20		
6.3	¿Se considera y se ha articulado la tolerancia al riesgo, se encuentra documentado? <b>Punto de Interés 22.</b>	X							X	1,47		EG-ER E 2/6 EG-ER C 3-5/20		
6.4	¿La organización establece una metodología y recursos idóneos para identificar y evaluar los riesgos por área o proceso? <b>Punto de Interés 22.</b>	X							X	1,47		EG-ER E 2/6 EG-ER C 5-7/20		
6.5	¿Se evalúan periódicamente los riesgos para conocer la probabilidad e impacto? <b>Punto de Interés 22.</b>	X							X	1,47		EG-ER E 2/6 EG-ER C 8-9/20		
6.6	¿Se establecen las causas, los responsables y se da una solución oportuna a los riesgos identificados? <b>Punto de Interés 22.</b>	X							X	1,47		EG-ER E 2/6 EG-ER C 9-10/20		
6.7	¿Se incluye metas de desempeño financiero y operacional? <b>Punto de Interés 23.</b>	X							X	1,47		EG-ER E 3/6 EG-ER C 10-11/20		
	OBJETIVOS DE INFORMACIÓN FINANCIERA EXTERNA													

6.8	¿La organización cumple con las normas contables vigentes? <b>Punto de Interés 25.</b>	X						X	1,47		EG-ER E 3/6 EG-ER C 11-12/20	CEG 7/17
6.9	¿Se considera la materialidad para la preparación de los estados financieros? <b>Punto de Interés 26</b>	X						X	1,47		EG-ER E 3/6 EG-ER C 11-12/20	
6.10	¿La información financiera refleja las transacciones y eventos de la organización? <b>Punto de Interés 27.</b>	X						X	1,47		EG-ER E 3/6 EG-ER C 11-12/20	
	<b>OBJETIVOS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EXTERNA</b>											
6.11	¿Los objetivos establecidos por la organización son coherentes con las leyes, regulaciones, o normas y marcos de organizaciones externas reconocidas? <b>Punto de Interés 28.</b>	X						X	1,47		EG-ER E 3/6 EG-ER C 13/20	
6.12	¿Se considera el nivel necesario de precisión y exactitud adecuado para las necesidades de los usuarios? <b>Punto de Interés 29.</b>	X						X	1,47		EG-ER E 4/6 EG-ER C 13/20	
6.13	¿La información no financiera externa refleja las transacciones y eventos de la organización? <b>Punto de Interés 30.</b>	X					X		1,16		EG-ER E 4/6 EG-ER C 13/20	
	<b>OBJETIVOS DE INFORMACIÓN INTERNA</b>											
6.14	¿Proporciona a la dirección información completa y precisa con relación a las opciones elegidas para la gestión de la organización? <b>Punto de Interés 31.</b>	X						X	1,47		EG-ER E 4/6 EG-ER C 14/20	
6.15	¿Se considera el nivel necesario de precisión y exactitud adecuado para las necesidades de los usuarios? <b>Punto de Interés 32.</b>	X						X	1,47		EG-ER E 4/7 EG-ER C 14/20	
6.16	¿La información interna refleja las transacciones y eventos de la organización? <b>Punto de Interés 33.</b>	X						X	1,47		EG-ER E 4/7 EG-ER C 14/20	
6	<b>OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO</b>											
6.17	¿La organización integra normas de conducta en sus objetivos de cumplimiento? <b>Punto de Interés 34.</b>	X					X		1,16		EG-ER E 4/7 EG-ER C 15-16/20	
<b>VALOR TOTAL</b>									<b>24,37</b>			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

7	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.											
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	2,5	5	7,5	10	12,5			
7.1	¿La organización toma en cuenta factores internos y externos, en la identificación de riesgos y su impacto en la consecución de los objetivos? <b>Punto de Interés 37 y 38.</b>	x							X	12,5		EG-ER E 5/6 EG-ER C 17-18/20
7.2	¿La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos efectivos, que implican a los niveles oportunos de la organización? <b>Punto de Interés 39 y 40.</b>	x						X		10		EG-ER E 5/6 EG-ER C 17-18/20
VALOR TOTAL										22,5		
8	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.											
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	1,66	3,32	4,98	6,64	8,33			
8.1	¿La evaluación del riesgo tiene en cuenta información fraudulenta, los incentivos y las presiones? <b>Punto de Interés 41 y 42.</b>		x		x					1,66		EG-ER E 5/6 EG-ER C 19/20
8.2	¿La evaluación de riesgo de fraude toma en cuenta oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables de la organización o realización de otros actos irregulares? <b>Punto de Interés 43.</b>		x		X					1,66		EG-ER E 6/6 EG-ER C 19/20
8.3	¿Qué mecanismo se han adoptado para mitigar la posibilidad de riesgo relacionado con el fraude? <b>Punto de Interés 44.</b>		x				x			4,98	No se establecen mecanismos para todos los tipos de fraude	EG-ER E 6/6 EG-ER C 19/20
VALOR TOTAL										8,3		

CEG  
8/17

CEG  
9/17



9 La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.												
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	2,5	5	7,5	10	12,5			
9.1	¿La organización cuenta con un plan para identificar alertas sobre nuevos riesgos que afectan a la organización? <b>Punto de Interés 45.</b>	x							X	12,5		EG-ER E 6/6 EG-ER C 20/20
9.2	¿La organización considera los riesgos que pueden surgir del crecimiento rápido del negocio, nuevas líneas de negocio, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías? <b>Punto de Interés 46.</b>	x						X		10		EG-ER E 6/6 EG-ER C 20/20
VALOR TOTAL										22,5		
PONDERACIÓN TOTAL										100		
CALIFICACIÓN TOTAL										77,6		
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE												
NIVEL DE CONFIANZA										77,7%	ALTO	
NIVEL DE RIESGO										22,3%	BAJO	
										ELABORADO POR:		Nila Sánchez
										FECHA DE ELABORACIÓN:		25/8/2019
										SUPERVISADO POR:		Ing Mónica Duque
										FECHA DE SUPERVISIÓN:		26/8/2019

NOMBRE DE LA EMPRESA: AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA

Carmen Quishpilema  
Nila Sánchez

CEG  
10/17

NOMBRE DEL EXAMEN:				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									
PERÍODO:				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018									
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									
COMPONENTE:				ACTIVIDADES DE CONTROL									
10	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.												
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	0,83	1,66	2,49	3,32	4,16				
10.1	¿Se han definido los riesgos que deben ser mitigados con controles? <b>Punto de Interés 48.</b>					X				1,66		EG-AC E 1/4 EG-AC C 1-4/15	
10.2	¿Las personas designadas para ejecutar el control cuentan con la experiencia y el conocimiento requerido, es decir son competentes? <b>Punto de Interés 48.</b>								X	4,16		EG-AC E 1/4 EG-AC C 1-5/15	
10.3	¿La organización realiza periódicamente evaluaciones sobre el conocimiento de los controles a los colaboradores responsables de su ejecución? <b>Punto de Interés 48.</b>								X	4,16		EG-AC E 1/4 EG-AC N 1-5/15	
10.4	¿La organización ha implementado controles diferenciados en cada área? <b>Punto de Interés 49.</b>						X			2,49		EG-AC E 1/4 EG-AC C 1-5/15	
10.5	¿Para los controles automáticos, se mantiene documentación de los cambios que puedan tener las aplicaciones y los controles? <b>Punto de Interés 51</b>								X	4,16		EG-AC E 2/4 EG-AC C 1-5/15	
10.6	¿Se realiza controles preventivos y detectivos; para anticiparse o para identificar los eventos no deseados? <b>Punto de Interés 51.</b>					X				1,66		EG-AC E 2/4 EG-AC C 1-5/15	
10.7	¿La administración considera las actividades de control en varios procesos de la organización? <b>Punto de Interés 52.</b>								X	4,16		EG-AC E 2/4 EG-AC C 1-5/15	
10.8	¿Existen políticas, normas y procedimientos; son previamente comunicados, autorizados y documentados? <b>Punto de Interés 53.</b>								X	4,16		EG-AC E 2/4 EG-AC C 1-5/15	
VALOR TOTAL										26,61			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

11	La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.												CEG 11/17
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	2,22	4,44	6,66	8,88	11,11				
11.1	¿La Organización propone medidas y procedimientos de prevención de la seguridad de la Información? <b>Punto de Interés 54.</b>	X						X		8,88		EG-AC E 3/4 EG-AC C 6-8/15	
11.2	¿La dirección Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica? <b>Punto de Interés 55.</b>	X							X	11,11		EG-AC E 3/4 EG-AC C 6-8/15	
11.3	¿La organización cuenta con un sistema de seguridad para la información, para todos los activos y en especial los móviles utilizados por los colaboradores? <b>Punto de Interés 57.</b>	X							X	11,11		EG-AC E 3/4 EG-AC C 6-8/15	
VALOR TOTAL										31,1			
12	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.												
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	1,11	2,22	3,33	4,44	5,55				
12.1	¿Las políticas o procedimientos cuentan con un repositorio designado de fácil acceso para los colaboradores? <b>Punto de Interés 58.</b>	X							X	5,55	Plataforma One Drive	EG-AC E 3/4 EG-AC C 9-10/15	
12.2	¿Los procedimientos y políticas establecidos son entregados formalmente a los colaboradores que corresponden y se mantiene un registro de respaldo sobre la entrega por parte de talento humano? <b>Punto de Interés 59.</b>	X							X	5,55		EG-AC E 3/4 EG-AC C 10-12/15	
12.3	¿El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como está definido en las políticas y procedimientos? <b>Punto de Interés 61 y 60.</b>		X			X				2,22		EG-AC E 3/4 EG-AC C 12-13/15	
12.4	¿Las políticas son revisadas, actualizadas periódicamente y cuentan con registros sobre el número de versión y las fechas de actualización de	X							X	5,55		EG-AC E 4/4 EG-AC C 14/15	

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



CEG  
12/17

# Nilá Sánchez

NOMBRE DE LA EMPRESA:				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA										
NOMBRE DEL EXAMEN:				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
PERÍODO:				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018										
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
COMPONENTE:				INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN										
13	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.													
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T		
		SI	NO	0	1,11	2,22	3,33	4,44	5,55					
13.1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información utilizada y generada sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? <b>Punto de Interés 64.</b>	X						X		4,44		EG-IC E 1/4 EG-IC C 1-3/10		
13.2	¿Los sistemas de información respaldan todos los procesos para la generación de reportes y se ajustan a las necesidades de cada área? <b>Punto de Interés 64.</b>	X							X	5,55		EG-IC E 1/4 EG-IC C 1-3/10		
13.3	¿Los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información? <b>Punto de Interés 65.</b>	X							X	5,55		EG-IC E 2/4 EG-IC C 1-3/10		
13.4	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información? <b>Punto de Interés 66.</b>	X							X	5,55		EG-IC E 2/4 EG-IC C 1-3/10		
13.5	¿La información y comunicación parte del principio de transparencia, generando confianza y responsabilidad entre los grupos de interés? <b>Punto de Interés 67.</b>	X							X	5,55		EG-IC E 2/4 EG-IC C 1-3/10		
13.6	¿El sistema de comunicación es oportuno para cumplir con la responsabilidad asignada a cada colaborador? <b>Punto de Interés 67.</b>	X						X		4,44		EG-IC E 2/4 EG-IC C 1-3/10		
VALOR TOTAL										31,08				

CEG

13/17

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

14	La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.												CEG 14/17
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	1,66	3,33	4,99	6,65	8,33				
14.1	¿La organización cuenta con una estrategia de comunicación? <b>Punto de Interés 69.</b>	X							X	8,33		EG-IC E 2/4 EG-IC C 4-8/10	
14.2	¿Se comunican y recuerdan periódicamente la misión y los objetivos estratégicos de la organización, motivando y recordando lo que es ser parte de la organización? <b>Punto de Interés 70.</b>	X							X	8,33		EG-IC E 3/4 EG-IC C 4-8/10	
14.3	¿Las reuniones se encuentran documentadas por medio de actas, para lo cual se tiene definido el procedimiento para su elaboración y aprobación? <b>Punto de Interés 71.</b>	X							X	8,33		EG-IC E 3/4 EG-IC C 4-8/10	
14.4	¿Se mantiene canales de comunicación adecuados con los niveles tácticos y operativos de la organización? <b>Punto de Interés 72.</b>	X							X	6,65		EG-IC E 3/4 EG-IC C 4-8/10	
VALOR TOTAL										31,64			
15	La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.												
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	2,22	4,44	6,66	8,88	11,11				
15.1	¿La Organización cuenta con una página web en la que se detallen los servicios que dispone? <b>Punto de Interés 73.</b>	X							X	11,11		EG-IC E 4/4 EG-IC C 9-10/10	
15.2	¿La Organización comunica información relevante y oportuna a grupos de interés externos? <b>Punto de Interés 73</b>	X							X	8,88		EG-IC E 4/4 EG-IC C 9-10/10	
15.3	¿Existe un canal de comunicación de sugerencias? <b>Punto de Interés 76.</b>	X							X	11,11		EG-IC E 4/4 EG-IC C 9-10/10	
VALOR TOTAL										31,1			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



PONDERACIÓN TOTAL		100		
CALIFICACIÓN TOTAL		93,83		
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE				
NIVEL DE CONFIANZA		93,8%	ALTO	
NIVEL DE RIESGO		6,2%	BAJO	
ELABORADO POR:			Nila Sánchez	
FECHA DE ELABORACIÓN:			25/8/2019	
SUPERVISADO POR:			Ing Mónica Duque	
FECHA DE SUPERVISIÓN:			26/8/2019	

CEG

15/17

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

NOMBRE DE LA EMPRESA:				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA										CEG 16/17
NOMBRE DEL EXAMEN:				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
PERÍODO:				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018										
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO:				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
COMPONENTE:				ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN										
16	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.													
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T		
		SI	NO	0	1	2.5	5	7.5	10					
16.1	¿Se realiza medición y seguimiento a los objetivos? <b>Punto de Interés 78.</b>	X							X	10		EG-AS E 1/2 EG-AS C 1-5/9		
16.2	¿La organización evalúa y miden los procesos y procedimientos y se hace seguimiento a las sugerencias? <b>Punto de Interés 79.</b>	X							X	10		EG-AS E 1/2 EG-AS C 5-9/9		
16.3	¿El estado actual del sistema de control interno es usado para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes? <b>Punto de Interés 80 y 81.</b>		X	X						0		EG-AS E 1/2 EG-AS C 1-5/9		
16.4	¿Las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes? <b>Punto de Interés 82.</b>	X							X	10		EG-AS E 2/2 EG-AS C 1-5/9		
16.5	¿Se evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen adecuadamente? <b>Punto de Interés 83.</b>		X	X						0		EG-AS E 2/2 EG-AS C 1-5/9		
	VALOR TOTAL									30				

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



17	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.											
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	2.5	5	7.5	10	12.5			
17.1	¿La Organización realiza evaluaciones continuas e independientes a los procesos inmersos? <b>Punto de Interés 85.</b>	X							X	12,5		EG-AS E 2/2 EG-AS C 6-9/9
17.2	¿Las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas, a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda? <b>Punto de Interés 86.</b>	X						X		7,5		EG-AS E 2/2 EG-AS C 6-9/9
17.3	¿La administración monitorea si las deficiencias de control interno son corregidas y comunicadas oportunamente a los niveles facultados? <b>Punto de Interés 87</b>	X							X	12,5		EG-AS E 2/2 EG-AS C 6-9/9
17.4	¿Los planes de acción son realizados con los responsables de los procesos y cuentan con la fecha de implementación? <b>Punto de Interés 87.</b>	X							X	12,5		EG-AS E 2/2 EG-AS C 6-9/9
VALOR										45		
PONDERACIÓN TOTAL										100		
CALIFICACIÓN TOTAL										75		
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE												
NIVEL DE CONFIANZA										75%	MODERADO	
NIVEL DE RIESGO										25%	MODERADO	
ELABORADO POR:											Nila Sánchez	
FECHA DE ELABORACIÓN:											25/8/2019	
SUPERVISADO POR:											Ing Mónica Duque	
FECHA DE SUPERVISIÓN:											26/8/2019	

CEG  
17/17

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

# ANEXO 4. Cuestionario de Evaluación Específica al Sistema de Control Interno.

## Anexo 4.1 Cuestionario Proceso de Depósito a Plazo Fijo

NOMBRE DE LA EMPRESA			AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.									
NOMBRE DEL EXAMEN			EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									
PERIODO			AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018									
DEPARTAMENTO			DIRECCIÓN DE NEGOCIOS									
PROCESO			PROCESO DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO									
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO			CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO									
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	2,86	5,71	8,59	11,42	14,29			
Entorno de control												
1	¿Cuenta con manuales sobre las condiciones de inversión en cuanto al capital u otros instrumentos internos para el desarrollo de las actividades?	x							X	14,29	La cooperativa tiene establecido un manual de negocios	EE-EC-PDPF 1/4
2	¿Cuenta con manuales sobre las condiciones de inversión relacionado con las tasas de interés u otros instrumentos internos para el desarrollo de las actividades?	x							X	14,29	La cooperativa tiene establecido un manual de negocios	EE-EC-PDPF 2/4
3	¿Cuenta con manuales sobre las condiciones de inversión en cuanto al tiempo u otros instrumentos internos para el desarrollo de las actividades?	x							X	14,29	La cooperativa tiene establecido un manual de negocios	EE-EC-PDPF 2/4
4	¿Los manuales indican de forma clara cuáles son las actividades que se deben desarrollar durante el proceso de negociación del depósito?	x							X	14,29	Si, determinan de forma clara las actividades a seguir	EE-EC-PDPF 3/4
5	¿Posee un reglamento para la emisión de certificados de depósitos a plazo fijo?		x	X						0,00	No tienen establecido un reglamento	EE-EC-PDPF 3/4
6	¿El proceso de captación de los recursos cuenta con una estructura definida donde se identifique el monto del interés?	x							X	14,29	La cooperativa tiene establecido un manual de negocios	EE-EC-PDPF 4/4
7	¿El proceso de captación de los recursos dentro de su estructura tiene establecido los plazos de los depósitos?	x							X	14,29	La cooperativa tiene establecido un manual de negocios	EE-EC-PDPF 4/4
Valor Total										85.71		

CEE

1/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	CEE 2/26
		SI	NO	0	5	10	15	20	25				
Evaluación de riesgos													
8	¿Existe alguna persona dentro del proceso encargada de identificar los riesgos que se podrían presentar en el desarrollo de las diferentes actividades vinculadas a la captación de fondos?	x								x	25		EE-ER-PDPF 1/2
9	¿Existe un control adecuado de los certificados de depósitos de los socios de la cooperativa?	x								x	25		EE-ER-PDPF 1/2
10	¿Se realizan revisiones periódicas en el departamento encargado de los depósitos a plazo fijo?	x								x	25	Si, se realizan reportes de las pólizas por vencer posteriormente se notifica al socio	EE-ER-PDPF 2/2
11	¿Se han identificado aquellos cambios que pueden afectar significativamente al cumplimiento de los objetivos en cuanto a depósitos a plazo fijo?	x								x	25	Si el consejo de administracion es el encargado de autorizar propuestas	EE-ER-PDPF 2/2
Valor Total											100		



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias	CEE 3/26	
		SI	NO	0	3,33	6,66	9,99	13,32	16,65					
Actividades de control														
12	¿Se planifica visitas para entrega de propuestas a posibles inversores?	x							x	16,65	Sí mediante el sistema TRELLO	EE-AC-PDPF 1/3		
13	¿Se verifica que los registros del proceso de captación de depósitos estén asentados de forma clara y transparente?	x							x	16,65	Lo realizan la Dirección de Negocios y Jefatura	EE-AC-PDPF 1/3		
14	¿Los datos en cuanto a montos y plazos que proporciona el sistema son actualizados constantemente?	x							x	16,65	Cada vez que haya cambios en el manual	EE-AC-PDPF 2/3		
15	¿Todos los certificados de depósitos a plazo fijo son revisados y firmados en presencia del socio?		x	x						0	No, porque existe autorizaciones telefónicas	EE-AC-PDPF 2/3		
16	¿Una vez emitido el certificado de depósito el Oficial de inversiones verifica que las firmas están acorde al documento de identidad del socio?	x							x	16,65	Sí, para poder entregar el certificado.	EE-AC-PDPF 2/3		
17	¿Todas las inversiones realizadas en la cooperativa tienen el respaldo en físico respectivo donde consta el certificado de depósito y la información del socio inversor?	x							x	16,65		EE-AC-PDPF 3/3		
Valor Total										83,25				

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	5	10	15	20	25			
Información y comunicación												
18	¿Los depósitos a plazo fijo han fortalecido el patrimonio técnico de la cooperativa?	x							x	25		EE-IC-PDPF 1/3
19	¿El socio o posible socio recibe toda la información sobre requisitos y beneficios de depósito a plazo fijo?	x							x	25		EE-IC-PDPF 2/3
20	¿Existen mecanismos instruidos para fomentar una buena comunicación entre los departamentos de la cooperativa que intervienen en el proceso de depósitos a plazo fijo?	x							x	25		EE-IC-PDPF 3/3
21	¿Los informes y reportes de los depósitos de plazo fijo son remitidos al jefe de Agencia?	x							x	25		EE-IC-PDPF 3/3
Valor Total										100		

CEE  
4/26

CEE  
4/26



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	CEE 5/26
		SI	NO	0	5	10	15	20	25				
Actividades de supervisión													
22	¿Dentro del proceso de depósitos a plazo fijo existe el seguimiento y evaluación del desempeño del personal para alcanzar las metas propuestas?	x							x	25		EE-AS-PDPF 1½	
23	¿Existe un cronograma de supervisión de las actividades del proceso de depósitos a plazo fijo?	x							x	25	Sí, mediante el sistemaTRELLO	EE-AS-PDPF 2/2	
24	¿Existe monitoreo de los procedimientos para colocar depósitos a plazo fijo?	x							x	25	Sí, mediante el sistemaTRELLO	EE-AS-PDPF 2/2	
25	¿El jefe de Agencia revisa y firma los certificados de depósito?	x							x	25		EE-AS-PDPF 2/2	
Valor Total										100			
PONDERACIÓN TOTAL										500			
CALIFICACIÓN TOTAL										468,96			
EVALUACIÓN DEL PROCESO													
NIVEL DE CONFIANZA										93,79%			
NIVEL DE RIESGO										6,21%			
										ELABORADO POR :		Nila Sánchez	
										FECHA DE ELABORACIÓN:		23/9/2019	
										SUPERVISADO POR :		Ing. Mónica Duque	
										FECHA DE SUPERVISIÓN:		25/9/2019	

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

### Anexo 4.2 Cuestionario Proceso de Ahorro Infanto- Juvenil

NOMBRE DE LA EMPRESA				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.												CEE 6/26
NOMBRE DEL EXAMEN				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO												
PERIODO				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018												
DEPARTAMENTO				DIRECCIÓN DE NEGOCIOS												
PROCESO				PROCESO DE AHORRO INFANTO JUVENIL												
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO												
N°	Preguntas			Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T		
				SI	NO	0	4	8	12	16	20					
Entorno de control																
1	¿La cooperativa tiene implementado un manual para el proceso de ahorro infanto juvenil?			x							x	20	Manual de negocios	EE-EC -PAIJ 1/3		
2	¿Se encuentran normado los requisitos y las tasas para las cuentas de ahorro infanto juvenil?			x							x	20	Manual de negocios Art 14,85	EE-EC -PAIJ 2/3		
3	¿Se verifica la cédula de identidad de la persona que apertura la cuenta con la del menor de edad?			x							x	20	Sí,es un requisito	EE-EC -PAIJ 2/3		
4	¿Si el solicitante de la apertura no es el padre o madre se revisa el documento legal del representante?			x							x	20		EE-EC -PAIJ 2/3		
5	¿Una vez ingresados los datos al sistema se valida la información?			x							x	20		EE-EC -PAIJ 3/3		
Valor Total												100				

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	6,67	13,33	20	26,7	33,33			
Evaluación de riesgos												
6	¿Después de asignar el número de cuenta se imprime el documento para posteriormente ser firmado por el socio o representante legal ?	x							x	33,33		EE-ER -PAIJ 1/1
7	¿Se archiva la información referente a la apertura de cuenta dentro de las 48 horas posteriores?	x						x		26,67	Sí, cada día	EE-ER -PAIJ 1/1
8	¿Se presentan pérdidas de socios por falta de información oportuna?		x			x				13,33		EE-ER -PAIJ 1/1
Valor Total										73,33		
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	3,33	6,66	9,99	13,32	16,66			
Actividades de control												
9	¿El asistente operativo verifica si el representante legal es socio de la cooperativa y actualiza los datos?	x							x	16,66		EE-AC -PAIJ 1/2
10	¿El Asistente Operativo solicita firma de autorización en consulta de buró crediticio en el caso de no ser socio?	x							x	16,66		EE-AC -PAIJ 1/2
11	¿El Asistente Operativo solicita al socio la firma en el formulario de Representación en caso de no ser socio?	x							x	16,66		EE-AC -PAIJ 1/2
12	¿Una vez realizada la apertura en el sistema financiero el Asistente operativo asigna el número de cuenta?	x							x	16,66	El sistema es quien asigna el número de cuenta	EE-AC -PAIJ 1/2
13	¿Se efectúan reportes del número de cuentas aperturadas?	x							x	16,66		EE-AC -PAIJ 2/2
14	¿Existe una persona responsable de supervisar las aperturas de cuenta?		x	x						0		EE-AC -PAIJ 2/2
Valor Total										83,30		

CEE  
7/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez





N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	6,67	13.33	20	26,7	33,33			
Información y comunicación												
15	¿El asistente operativo explica sobre los requisitos y beneficios de la cuenta infanto juvenil?	x							x	33,33	Manual de negocios	EE-IC -PAIJ 1/1
16	¿Se comunica al socio el procedimiento para el retiro de fondos de la cuenta infanto juvenil?	x							x	33,33	Manual de negocios	EE-IC -PAIJ 1/1
17	¿Se efectúan reportes mensuales sobre el valor recaudado por depósitos infanto juvenil?	x							x	33,33	Sí, el sistema financiero genera los reportes	EE-IC -PAIJ 1/1
Valor Total										100		
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	6,67	13.33	20	26,7	33,33			
Actividades de supervisión												
18	¿Existe coordinación de las actividades entre los responsables de aperturar la cuenta?	x							x	33,33		EE-AS -PAIJ 1/1
19	¿Se supervisa la atención brindada por el asistente operativo a los nuevos socios?	x							x	33,33		EE-AS -PAIJ 1/1
20	¿Se verifica la veracidad de la información antes de firmar la apertura de la cuenta?	x							x	33,33	Se compara principalmente con la cédula	EE-AS -PAIJ 1/1
Valor Total										100		
PONDERACIÓN TOTAL										500		
CALIFICACIÓN TOTAL										456,63		
EVALUACIÓN DEL PROCESO												
NIVEL DE CONFIANZA										91,33%		
NIVEL DE RIESGO										8,67%		

CEE  
8/26

ELABORADO POR :	Nila Sánchez
FECHA DE ELABORACIÓN:	23/9/2019
SUPERVISADO POR :	Ing. Mónica Duque
FECHA DE SUPERVISIÓN:	25/9/2019

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



NOMBRE DE LA EMPRESA			AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.										CEE 9/26
NOMBRE DEL EXAMEN			EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
PERIODO			AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018										
DEPARTAMENTO			DIRECCION DE NEGOCIOS										
PROCESO			PROCESO DE AHORRO PROGRAMADO										
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO			CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO										
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	5	10	15	20	25				
Entorno de control													
1	¿La cooperativa tiene implementado un manual para el proceso de ahorro programado?	x							x	25	Manual de Negocios	EE-EC -PAP 1/1	
2	¿El asistente operativo indica al socio sobre requisitos y beneficios del ahorro?	x							x	25		EE-EC -PAP 1/1	
3	¿El asistente operativo cumple con el manual del proceso establecido?	x							x	25		EE-EC -PAP 1/1	
4	¿Todas las operaciones financieras están respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	x							x	25		EE-EC -PAP 1/1	
Valor Total										100			
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	6,67	13,33	20	26,7	33,33				
Evaluación de riesgos													
5	¿Existe algún procedimiento establecido en el caso de presentar requerimientos del dinero antes del vencimiento del plazo del ahorro?		x	x						0		EE-ER -PAP 1/1	
6	¿Se realiza el seguimiento de los depósitos efectuados según el plazo?	x							x	33,33		EE-ER -PAP 1/1	
7	¿Se confirman fechas de vencimiento de los ahorros programados?	x							x	33,33		EE-ER -PAP 1/1	
Valor Total										66.67			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

### Anexo 4.3 Proceso de Ahorro Programado

N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	5	10	15	20	25			
Actividades de control												
8	¿Se solicita los documentos legales al socio para realizar el ahorro programado?	x							x	25	Manual de negocios lo determina	EE-AC -PAP 1/1
9	¿Existen medidas de control prevención y corrección que protejan la información del ahorro programado?	x							x	25	Manual de Riesgos	EE-AC -PAP 1/1
10	¿Se puede obtener registros actualizados sobre los comprobantes de los depósitos generados?	x							x	25		EE-AC -PAP 1/1
11	¿Se realizan reportes periódicos sobre lo montos y fechas de vencimiento de los ahorros programados?	x							x	25		EE-AC -PAP 1/1
Valor Total										100		
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	5	10	15	20	25			
Información y comunicación												
12	¿Se informa al socio sobre los aspectos relacionados al ahorro como el monto, plazo y tasas de interés?	x							x	25	Manual de Negocios	EE-IC -PAP 1/2
13	¿Se entrega el contrato firmado por el jefe de la cooperativa al socio?	x							x	25	Manual de Negocios	EE-IC -PAP 1/2
14	¿Antes de aprobar el contrato de deposito se entrega un ejemplar al socia para la lectura frente al asistente operativo?	x							x	25		EE-IC -PAP 1/2
15	¿Se mantienen resguardados todos lo documentos que soporte el ahorro programado?	x							x	25		EE-IC -PAP 2/2
Valor Total										100		

CEE  
10/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	5	10	15	20	25			
Actividades de supervisión												
16	¿Se valida la firma del contrato juntamente con la cedula de identidad del socio?	x							x	25		EE-AS -PAP 1/1
17	¿Antes de la entrega y firma del contrato el jefe de agencia revisa el mismo?	x							x	25		EE-AS -PAP 1/1
18	¿El personal responsable mantiene reuniones periódicamente y analiza informes con respecto a la captación de fondos?	x							x	25		EE-AS -PAP 1/1
19	¿Se planifica y supervisa las actividades del proceso de ahorro programado?	x						x		20		EE-AS -PAP 1/1
Valor Total										95		
PONDERACIÓN TOTAL										500		
CALIFICACIÓN TOTAL										461,67		
EVALUACIÓN DEL PROCESO												
NIVEL DE CONFIANZA										92,33%		
NIVEL DE RIESGO										7,67%		
								ELABORADO POR :		Nila Sánchez		
								FECHA DE ELABORACIÓN:		23/9/2019		
								SUPERVISADO POR :		Ing. Mónica Duque		
								FECHA DE SUPERVISIÓN:		25/9/2019		

CEE  
11/26

CEE  
11/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



NOMBRE DE LA EMPRESA				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.										CEE 12/26
NOMBRE DEL EXAMEN				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO										
PERIODO				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018										
DEPARTAMENTO				DIRECCIÓN DE NEGOCIOS										
PROCESO				PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITO										
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO										
N°	Preguntas			Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
				SI	NO	0	5	10	15	20	25			
Entorno de control														
1	¿Existe una persona encargada de la gestión de créditos en la cooperativa?			x							x	25	Oficiales de crédito	EE-EC -PGC 1/2
2	¿Cuenta el área de créditos con un sistema de control interno oportuno?				x	x						0		EE-EC -PGC 1/2
3	¿El departamento de créditos dispone de un manual o reglamento donde este establecido las condiciones que debe cumplir el socio para acceder a un crédito?			x							x	25	Manual de crédito	EE-EC -PGC 2/2
4	¿Los formularios de crédito cuentan con un número secuencial?			x							x	25		EE-EC -PGC 2/2
Valor Total												75.00		

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



Anexo 4.4 Proceso de Gestión de Crédito

N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	P/T	CEE
		SI	NO	0	3,33	6,66	9,99	13,32	16,66				
Evaluación de riesgos													
5	¿Se realiza evaluaciones periódicas sobre las deficiencias dentro del área de créditos en cuanto a cartera vencida?	x							x	16,66	Lo realiza la jefe de agencia	EE-ER - PGC 1/3	
6	¿El oficial de crédito realiza la entrevista al socio que solicita el crédito?	x							x	16,66		EE-ER - PGC 1/3	
7	¿Se revisa el historial crediticio del socio que requiere de un crédito?	x							x	16,66	Se revisa mediante el Sistema Equifax	EE-ER - PGC 2/3	
8	¿La cooperativa identifica los cambios externos o internos que pueden afectar la colocación de créditos como la tasa de desempleo y las tasas de interés?	x							x	16,66		EE-ER - PGC 2/3	
9	¿La cooperativa tiene establecido los diferentes tipos de fraude que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades?	x							x	16,66	Manual de negocios	EE-ER - PGC 3/3	
10	¿El socio que cumple con la calificación mínima es sujeto a crédito?		x	x						0		EE-ER - PGC 3/3	
Valor Total										83,30			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	5	10	15	20	25			
Actividades de control												
11	¿Se solicita al socio toda la documentación como roles de pago, avalúos de predios entre otros que soporte el crédito?	x							x	25		EE-AC -PGC 1/2
12	¿Existe seguimiento de los datos proporcionados por los socios de la cooperativa?	x							x	25		EE-AC -PGC 2/2
13	¿Los procedimientos para la concesión de un crédito están dadas por escrito?	x							x	25	Manula de negocios	EE-AC -PGC 2/2
14	¿Existen procesos adecuados para el proceso de otorgamiento de créditos?	x							x	25	Manula de negocios	EE-AC -PGC 2/2
Valor Total										100		
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	6,67	13,33	20	26,66	33,33			
Información y comunicación												
15	¿El oficial de crédito valida toda la información dada por el socio que solicita crédito conforme a los ingresos obtenidos?	x							x	33,33	Llamadas de verificación	EE-IC -PGC 1/1
16	¿Existe una buena comunicación entre el área de créditos y cobranzas?	x							x	33,33		EE-IC -PGC 1/1
17	¿En el caso de un crédito hipotecario el perito realiza el avalúo correspondiente?	x							x	33,33		EE-IC -PGC 1/1
Valor Total										100,0		

CEE  
14/26

CEE  
14/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento							CT	Observaciones	Referencias P/T	CEE 15/26
		SI	NO	0	4	8	12	16	20					
Actividades de supervisión														
18	¿El jefe de agencia revisa toda la documentación como solicitud de crédito, roles de pago, información del garante antes que el crédito sea aprobado?	x							x	20		EE-AS -PGC 1/2		
19	¿Las diferentes líneas de crédito cuentan con procedimientos establecidos para su colocación?	x							x	20		EE-AS -PGC 1/2		
20	¿Se realizan evaluaciones de los procesos de otorgamiento de créditos?	x							x	20		EE-AS -PGC 1/2		
21	¿La cooperativa tiene identificado el riesgo con base a las actividades de crédito?	x							x	20		EE-AS -PGC 2/2		
22	¿Se realiza el monitoreo diario de los saldos de los créditos para evidenciar el periodo de vencimiento?	x							x	20		EE-AS -PGC 2/2		
Valor Total										100				
PONDERACIÓN TOTAL										500				
CALIFICACIÓN TOTAL										458,29				
EVALUACIÓN DEL PROCESO														
NIVEL DE CONFIANZA										91,66%				
NIVEL DE RIESGO										8,34%				
ELABORADO POR :										Nila Sánchez				
FECHA DE ELABORACIÓN:										24/9/2019				
SUPERVISADO POR :										Ing. Mónica Duque				
FECHA DE SUPERVISIÓN:										26/9/2019				

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez





### Anexo 4.5 Proceso de Gestión de Cobranzas

NOMBRE DE LA EMPRESA				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.											CEE 16/26
NOMBRE DEL EXAMEN				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
PERIODO				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018											
DEPARTAMENTO				DIRECCIÓN DE NEGOCIOS											
PROCESO				PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA											
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO											
N°	Preguntas			Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
				SI	NO	0	5	10	15	20	25				
Entorno de control															
1	¿Se asigna la cartera en mora a la gestión de cobranzas?			x							x	25		EE-EC -PC ½	
2	¿Existe supervisión de la calificación asignada de la cartera en mora?			x							x	25	Oficiales de Créditos	EE-EC -PC ½	
3	¿Existe supervisión a las gestiones de cobro qué realizan los oficiales de Crédito?			x							x	25	Evidencias mediante fotos por WhatsApp	EE-EC -PC ½	
4	¿La cooperativa tiene establecido una reserva para las cuentas incobrables?			x							x	25		EE-EC -PC 2/2	
Valor Total												100			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	CEE 17/26
		SI	NO	0	2,86	5,71	8,59	11,42	14,29				
Evaluación de riesgos													
5	¿Existe un respaldo de las fechas de pago pactadas con los socios en caso que amerite?	x							x	14,29	Notificaciones en el sistema	EE-ER -PC 1/2	
6	¿Existe segregación de funciones para los oficiales de cobranzas?		x	x						0,00		EE-ER -PC 1/2	
7	¿Se supervisa que las notificaciones hayan sido respaldadas es decir con la documentación que soporte el crédito?	x							x	14,29		EE-ER -PC 1/2	
8	¿Existe un encargado de verificar que el pago se ha realizado por parte del socio en mora?	x							x	14,29	Jefe de Agencia	EE-ER -PC 1/2	
9	¿Al momento de otorgar un crédito se consideran todas las formas de riesgo de incumplimiento para la toma de decisiones?	x							x	14,29	Se realiza un análisis respectivo	EE-ER -PC 1/2	
10	¿Existen establecidas técnicas o métodos que permitan detectar la veracidad de la información proporcionada por el socio solicitante del crédito?	x							x	14,29	Las 5C del crédito	EE-ER -PC 1/2	
11	¿Se realizan las acciones necesarias para la recuperación de los créditos morosos como entrega de notificaciones y visitas domiciliarias?	x							x	14,29	Gestión de Campo	EE-ER -PC 2/2	
Valor Total										85,74			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento							CT	Observaciones	Referencias P/T
	SI	NO	0	4	8	12	16	20				
¿Existe un encargado de realizar y enviar las notificaciones escritas a deudores y garantes?	x							x	20	Verificador	EE-AC -PC 1/2	
¿Se han determinado medidas correctivas para la recuperación de los créditos en morosidad?	x							x	20	Oficiales, Jefe de Agencia	EE-AC -PC 1/2	
¿Se verifica la veracidad de las notificaciones escritas antes de su envío?	x							x	20		EE-AC -PC 1/2	
¿Se supervisa que las visitas domiciliarias se hayan llevado a cabo efectivamente?	x			x					5	Solo por fotos de WhatsApp	EE-AC -PC 1/2	
¿Sé conserva y archiva copias de las notificaciones realizadas a los socios?	x							x	20	Sistema de notificaciones	EE-AC -PC 2/2	
									85,00			
Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento							CT	Observaciones	Referencias P/T
	SI	NO	0	5	10	15	20	25				
¿Se notifica al Sub Proceso de gestión Judicial después de que cambie la calificación de crédito en mora I?	x							x	25	Se cambia automaticamnete por los días de atraso	EE-IC -PC 1/1	
¿Se comunica los costos incurridos al momento de intentar recuperar los créditos?	x							x	25	Al momento de otorgar el crédito se indica	EE-IC -PC 1/1	
¿Se realizan informes de seguimiento de la cartera de crédito para la oportuna toma de decisiones?	x							x	25		EE-IC -PC 1/1	
¿La información proporcionada por el área de créditos es útil y confiable para evaluar el desempeño de los responsables del área?	x							x	25		EE-IC -PC 1/1	
									100			

CEE  
18/26

CEE  
18/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	CEE 19/26
		SI	NO	0	6,67	13.33	20	26,7	33,33				
Actividades de supervisión													
21	¿Se realiza la supervisión de la eficiencia y eficacia de departamento de créditos en cuanto a recuperación de cartera?	x							x	33,33	Jefe de Agencia y Riesgos	EE-AS -PC 1/1	
22	¿Se revisa continuamente la información referente a la fecha de vencimiento de los créditos?	x							x	33,33		EE-AS -PC 1/1	
23	¿El oficial de créditos comunica las deficiencias encontradas en el departamento para la acertada toma de decisiones?	x							x	33,33	Se actualiza la información	EE-AS -PC 1/1	
Valor Total										100			
PONDERACIÓN TOTAL										500			
CALIFICACIÓN TOTAL										470,73			
EVALUACIÓN DEL PROCESO													
NIVEL DE CONFIANZA										94,15%			
NIVEL DE RIESGO										5,85%			
									ELABORADO POR :		Nila Sánchez		
									FECHA DE ELABORACIÓN:		24/9/2019		
									SUPERVISADO POR :		Ing. Mónica Duque		
									FECHA DE SUPERVISIÓN:		26/9/2019		

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



## Anexo 4.6 Proceso de Uso y Control de Recibos de Créditos

NOMBRE DE LA EMPRESA				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.											CEE 20/26
NOMBRE DEL EXAMEN				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO											
PERIODO				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018											
DEPARTAMENTO				DIRECCIÓN DE NEGOCIOS											
PROCESO				PROCESO DE USO Y CONTROL DE RECIBOS DE CRÉDITO											
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO											
N°	Preguntas			Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
				SI	NO	0	5	10	15	20	25				
Entorno de control															
1	¿Se planifica la visita a los socios que adeudan valores a la Cooperativa?			x							x	25	Oficiales de negocio y Jefe de Agecia	EE-EC - PUCRCC 1/2	
2	¿Se verifica que los talonarios de los recibos agotados tengan las copias adjuntos con el comprobante depósito?			x							x	25	Verifiica la Jefe de Agencia	EE-EC - PUCRCC 1/2	
3	¿Se entrega el dinero recibido del pago de la obligación con el documento de pago respectivo?			x							x	25		EE-EC - PUCRCC 1/2	
4	¿Se realiza el depósito de los fondos recibidos de la cooperativa de forma diaria?			x							x	25	El mismo día del cobro	EE-EC - PUCRCC 2/2	
Valor Total												100			

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	6,67	13,33	20	26,66	33,33			
Evaluación de riesgos												
5	¿Al momento de pago de la obligación por parte del socio se registra y verifica el valor depositado?	x							x	33,33	Sitema Financiero	EE-ER - PUCRCC 1/2
6	¿Se registra el cobro realizado en el formato establecido por la Cooperativa?		x	x						0	Los oficiales de cobranza desconocen de este formato	EE-ER - PUCRCC 1/2
7	¿Existe un proceso para el registro de justificación del depósito no realizado en el periodo establecido?		x	x						0	Los oficiales de cobranza desconocen de este proceso	EE-ER - PUCRCC 2/2
Valor Total										33,33		
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	3,33	6,66	9,99	13,32	16,66			
Actividades de control												
8	¿Se cuenta con el personal encargado para verificar el uso apropiado de los recibos de cobro?	x							x	16,66	Jefe de Agencia	EE-AC - PUCRCC 1/2
9	¿Se tiene establecido un responsable de regularizar el talonario de recibos agotados y la documentación de respaldo?	x							x	16,66	Jefe de Agencia	EE-AC - PUCRCC 2/2
10	¿Se determinan medidas de contingencia en la regulación de talonarios de recibos, existe autorización y supervisión?		x	x						0	Jefe de Agencia No existen medidas de contingencia	EE-AC - PUCRCC 2/2
11	¿Los recibos utilizados por la cooperativa están enumerados de forma secuencial?	x							x	16,66		EE-AC - PUCRCC 2/2
12	¿Se archivan los talonarios de recibos agotados en un lugar seguro?	x							x	16,66	La Jefa de Agencia guarda y custodia	EE-AC - PUCRCC 2/2
13	¿Se verifica mínimo tres veces al mes el uso correcto de los recibos de cobro utilizados por la cooperativa?		x	x						0		EE-AC - PUCRCC 2/2
Valor Total										66,64		

CEE  
21/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T		
		SI	NO	0	6,67	13.33	20	26,66	33,33					
Información y comunicación														
14	¿Al momento de la entrega de nuevos talonarios se respalda la entrega mediante un documento que cuente con las series y firmas respectivas?		x	x						0	No existe documento de respaldo	EE-IC -PUCRCC 1/2		
15	¿Se realiza un informe donde conste el detalle de los recibos utilizados y anulados?		x	x						0		EE-IC -PUCRCC 1/2		
16	¿Se conserva una copia de respaldo del uso y control de recibos de cobros de créditos?	x							x	33,33		EE-IC -PUCRCC 2/2		
Valor Total										33,33				
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T		
		SI	NO	0	5	10	15	20	25					
Actividades de supervisión														
17	¿Existe un manual de uso y archivo para los recibos de cobro de créditos?		x	x						0	No existe un manual	EE-AS -PUCRCC 1/2		
18	¿Se sella y archiva la copia de los recibos del cobro de los créditos por el pago realizado?	x							x	25		EE-AS -PUCRCC 1/2		
19	¿Se evalúa y supervisa de forma continua la calidad del llenado de los recibos de crédito?	x			x					5	No evalúan 3 veces al mes como detremina el proceso	EE-AS -PUCRCC 2/2		
20	¿Se implantan herramientas de evaluación de veracidad de los recibos de crédito?	x							x	25		EE-AS -PUCRCC 2/2		
Valor Total										55,00				
PONDERACIÓN TOTAL										500				
CALIFICACIÓN TOTAL										288,30				
EVALUACIÓN DEL PROCESO														
NIVEL DE CONFIANZA										57,66%				
NIVEL DE RIESGO										42,34%				
										ELABORADO POR :			Nila Sánchez	
										FECHA DE ELABORACIÓN:			25/9/2019	
										SUPERVISADO POR :			Ing. Mónica Duque	
										FECHA DE SUPERVISIÓN:			30/9/2019	

CEE  
22/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



## Anexo 4.7 Proceso de Gestión Judicial

NOMBRE DE LA EMPRESA				AGENCIA MATRIZ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.									
NOMBRE DEL EXAMEN				EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									
PERIODO				AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018									
DEPARTAMENTO				DIRECCION DE NEGOCIOS									
PROCESO				PROCESO DE GESTION JUDICIAL									
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO				CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICO									
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T	
		SI	NO	0	3,33	6,66	9,99	13,32	16,65				
Entorno de control													
1	¿Se asigna la cartera de crédito vencida al responsable de negocio según la calificación para su tratamiento?	x							x	16,65	Si, el sistema lo realiza automaticamente	EE-EC- PGJ 1/2	
2	¿Existe un periodo de tiempo establecido para que la cartera vencida pase a los Oficiales de Cobranzas Judiciales?	x							x	16,65	Manual de negocios Desde 110 a 140 días	EE-EC- PGJ 1/2	
3	¿Existe un plazo para revisar la cartera asignada e iniciar con la gestión de la demanda?	x							x	16,65		EE-EC- PGJ 1/2	
4	¿El responsable de créditos solicita pagarés e hipotecas de ser el caso a Tesorería?	x							x	16,65	Manual de Negocios Después de 10 días	EE-EC- PGJ 2/2	
5	¿Se tiene establecido una cuantía para iniciar con la demanda judicial?	x							x	16,65		EE-EC- PGJ 2/2	
6	¿Antes de iniciar con la demanda se gestiona el pago del valor adeudado con el socio?	x							x	16,65	Si, y se pacta fechas	EE-EC- PGJ 2/2	
Valor Total										100			

CEE  
23/26





N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	6,67	13,33	20	26,7	33,33			
Evaluación de riesgos												
7	¿Para aceptar o no la propuesta de la promesa de pago se realiza un previo análisis del informe emitido por parte del Oficial de Cobranzas Judiciales?	x							x	33,33		EE-ER- PGJ 1/2
8	¿Si el proceso judicial continua se solicita un certificado de bienes de ser el caso?	x							x	33,33	Si es un requisito del proceso	EE-ER- PGJ 1/2
9	¿Existe un plazo para examinar si la demanda cumple con los requisitos legales generales y especiales?	x							x	33,33		(EE-ER- PGJ 1/2) (EE-ER- PGJ 2/2)
Valor Total										100		
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	2,86	5,71	8,59	11,42	14,29			
Actividades de control												
10	¿Si el Oficial de Cobranzas Judiciales no completa la documentación para la demanda se ordenará el archivo y la devolución de los documentos de la demanda?	x							x	14,29		EE-AC- PGJ 1/2
11	¿Es necesario dejar copias en el juzgado si se ordenará el archivo y la devolución de los documentos de la demanda?	x							x	14,29		EE-AC- PGJ 1/2
12	¿En caso de que la demanda mantenga un Bien Hipotecario u prohibición el Juez nombra una medida preventiva?	x							x	14,29		EE-AC- PGJ 1/2
13	¿Cuándo se ejecuta la sentencia se nombra a un Perito Liquidador?	x							x	14,29		EE-AC- PGJ 1/2
14	¿Existe un tiempo determinado para que el socio demandado comparezca y conteste la demanda?	x							x	14,29		EE-AC- PGJ 2/2
15	¿Cuándo el Juez establece el período de tiempo para cancelar la deuda da lugar al Mandamiento de Ejecución?	x							x	14,29		EE-AC- PGJ 2/2
16	¿Existe un procedimiento establecido en el caso que el socio no conteste a la demanda?	x							x	14,29		EE-AC- PGJ 2/2
Valor Total										100		

CEE  
24/26

CEE  
24/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	6,67	13,33	20	26,7	33,33			
Información y comunicación												
17	¿Se entrega información oportuna sobre los créditos vencidos que necesitan de una demanda?	x							x	33,33		EE-IC- PGJ 1/2
18	¿El sistema que utiliza la cooperativa esta actualizado en cuanto a monto y tiempo de mora de un socio?	x							x	33,33		EE-IC- PGJ 1/2
19	¿Si el socio demandado no ha cancelado la deuda el juez ordena la ejecución de los embargos?	x							x	33,33		(EE-IC- PGJ 1/2) (EE-IC- PGJ 2/2)
Valor Total										100		
N°	Preguntas	Respuesta		Grado de cumplimiento						CT	Observaciones	Referencias P/T
		SI	NO	0	3,33	6,66	9,99	13,32	16,66			
Actividades de supervisión												
20	¿Se nombra a un perito para que avalúe los bienes muebles o inmuebles del socio deudor?	x							x	16,66	Eso es un requisito clave	EE-AS- PGJ 1/2
21	¿Se solicita al Juez una fecha para el remate de los bienes de los socios demandados?	x							x	16,66		EE-AS- PGJ 1/2
22	¿Una vez realizado el remate se ordena el pago de los bienes?	x							x	16,66		EE-AS- PGJ 1/2
23	¿Se verifica de manera permanente el estado de los procesos judiciales?	x			x					3,33		EE-AS- PGJ 1/2
24	¿Conoce si la cooperativa posee controles para los créditos incobrables y si estos se aplican de forma oportuna?	x				x				6,66	Provisión de cuentas incobrables	EE-AS- PGJ 1/2

CEE  
25/26

CEE  
25/26

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



25	¿El personal responsable de créditos revisa y analiza periódicamente los informes de cartera vencida?	x							x	16,66	Todos los días, para la gestión de cobranza	EE-AS- PGJ 2/2	CEE 26/26
Valor Total										76,62			
PONDERACIÓN TOTAL										500			
CALIFICACIÓN TOTAL										476,51			
EVALUACIÓN DEL PROCESO													
NIVEL DE CONFIANZA										95,30%			
NIVEL DE RIESGO										4,70%			
ELABORADO POR :											Nila Sánchez		
FECHA DE ELABORACIÓN:											25/9/2019		
SUPERVISADO POR :											Ing. Mónica Duque		
FECHA DE SUPERVISIÓN:											30/9/2019		

**Anexo 5: Protocolo del Trabajo de Titulación**



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: “EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA  
AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA  
LTDA, PERIODO 2018”**

**PROTOCOLO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO INTEGRADOR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

**AUTORAS:**

**CARMEN MAGDALENA QUISHPILEMA MENDIETA**

**NILA CARMITA SANCHEZ CHAVEZ**

**ASESORA:**

**ING. MÓNICA ALEXANDRA DUQUE RODRIGUEZ**

**Cuenca – Ecuador**

**2019**

## **PERTINENCIA ACADÉMICO, CIENTÍFICO Y SOCIAL**

Con el desarrollo de este proyecto integrador, ayudará a consolidar nuestros conocimientos en materia de Control Interno y Gestión de Riesgo mediante la aplicación de competencias adquiridas a lo largo de nuestra carrera universitaria, y consecuentemente, nos permitirá obtener experiencias, a nivel profesional y personal, que enriquecerán nuestro perfil competitivo.

Además, permitirá la vinculación con diferentes áreas del conocimiento, como es el caso de contabilidad del sector financiero, análisis financiero, herramientas informáticas para auditoría, auditoría financiera, auditoría de gestión.

El presente proyecto desarrollará un instrumento efectivo para la toma de decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos empresariales, con controles y procesos administrativos eficaces y eficientes. El realizar la evaluación al sistema de control interno se contribuye a detectar problemas en la institución financiera a través de una evaluación global y objetiva, basada en el control, supervisión de los procesos y optimización de los recursos para la toma adecuada de decisiones.

Mediante la aplicación de la metodología adecuada, el desarrollo de la evaluación al sistema de control interno en una institución financiera, se pondrán en manifiesto puntos en donde dicha administración debe ser ajustada. De esta manera se demostrará que la ciencia referente a control interno y gestión de riesgo se convierte en un aporte importante en la mejora de la institución financiera.

Con la evaluación al sistema de control interno se propondrán mejoras a los sistemas de control administrativo, con el objeto de mejorar el sistema de control existente, contribuyendo fortalecer los procesos y por ende al crecimiento sostenido de la Institución; también ayudará a la captación y sostenimiento de socios a través de controles efectivos que generen confianza en los mismos.

La exposición de este proyecto ofrecerá una guía de control que apoye a los profesionales que laboran en la institución financiera, y también propondrá un instrumento útil, para expertos que requieran actualizar y potenciar sus conocimientos relativos a la evaluación al sistema de control interno

El proyecto integrador a realizarse servirá como una nueva fuente bibliográfica para enriquecer y fortalecer los aprendizajes de otros estudiantes.

## **JUSTIFICACIÓN**

La crisis financiera en su mayoría es resultado de la ausencia o falta de eficiencia de los mecanismos de control en las instituciones financieras, es por ello que el sistema financiero requiere de controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos necesarios, para asegurar que se esté administrando adecuadamente los riesgos, conforme las políticas aprobadas por cada entidad.

Es por esto, que la razón principal para emplear la Evaluación al Sistema de Control Interno en la Agencia Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA LTDA, periodo 2018, es realizar una evaluación integral del adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, entendiéndose como tales, los controles operacionales y financieros establecidos, para dar transparencia a la gestión de la administración y buscar desalentar irregularidades que podrían presentarse en los diferentes niveles de gobierno, para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por otra parte cabe mencionar que la institución cuenta con un nivel del 3.19% de morosidad para el año 2018, en donde aporta el 75% a la media de la morosidad total del segmento dos, esto puede entre otras razones deberse a sistemas de control no efectivos, también se debe argumentar que no se encuentre normada en su totalidad los criterios para la colocación de créditos, el mismo que presenta una de las actividades financieras principales de la institución.

El desarrollo del presente proyecto será llevado a cabo mediante la utilización de la herramienta COSO 4 es decir COSO ERM 2017, que nos permitirá identificar, medir y gestionar los riesgos y los sistemas de control interno en sus operaciones y actividades continuas, proporcionando así una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos institucionales a través de la gestión de riesgos alineado con la estrategia y el desempeño de los procesos de la organización los mismo que ayudarán al fortalecimiento de la planificación estratégica y operativa, ya que el COSO ERM 2017 es una herramienta CREA da como guía con la finalidad de ayudar

a desarrollar o mejorar estrategias para una administración efectiva de los riesgos en las organizaciones.

La evaluación al sistema de control interno nos permitirá establecer alternativas de solución, medidas y mecanismos para mejorar los sistemas de control interno de los procesos administrativos, detectar y mitigar desviaciones que presente la institución y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos, fortalecer las debilidades a través de una gestión más eficaz, contribuir al engrandecimiento de la institución y promover la adecuada toma de decisiones.

### **PROBLEMA CENTRAL**

El problema central en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA LTDA, radica en que después de que se ha identificado los sistemas de control interno, no se ha realizado una evaluación de manera integral a estos controles; para asegurar razonablemente el logro de los objetivos institucionales a través de la gestión de riesgos alineado con la estrategia y el desempeño de los procesos de la organización. La falta de evaluación de los controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos implantados por la administración de la cooperativa podría ocasionar deficiencias, tales como: la incorrecta identificación y gestión del riesgo, ineficacia en el cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la cooperativa.

Ante las situaciones descritas es importante y necesario la evaluación de la situación actual para detectar los diferentes factores que afectan a la institución; así como la efectividad de las políticas y controles existentes para el funcionamiento adecuado del sistema de control interno que aseguren la transparencia a la gestión de la administración y eviten posibles irregularidades en los diferentes niveles de gobierno.

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Evaluar de manera integral el sistema de control interno, para determinar los niveles de riesgo y las debilidades en los sistemas de control; y de esta forma, formular las recomendaciones que permitan contribuir a la mejora de la gestión administrativa y financiera de la institución.

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

### **Objetivos Específicos**

- Adquirir un conocimiento general de la institución sobre los procesos, actividades y servicios que presta la cooperativa y; establecer un marco teórico que contribuya a la correcta realización del proyecto.
- Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa en base al COSO ERM, para identificar riesgos y debilidades.
- Elaborar un informe de control interno que contenga conclusiones y recomendaciones para que la administración pueda mejorar la toma de decisiones y minimizar los riesgos.

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Control interno**

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normativa y a las políticas prescritas por la administración. Es un proceso que incluye las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos. (Santillana Gonzáles , 2015, pág. 48)

#### **COSO ERM 2017**

Según Deloitte (2017), el Marco de Gestión de Riesgos Empresariales - integrado con estrategia y desempeño (COSO 2017) aclara la importancia de la gestión de riesgos empresariales en la planeación estratégica y la incorpora a toda la organización, ya que el riesgo influye y están alineados a la estrategia y el desempeño en todas las áreas, departamento y funciones. (pág. 22)

#### **Componentes del COSO ERM 2017**

El coso ERM 2017 consta de cinco componentes que están estrechamente relacionados entre sí, estos son:

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



- 1) **Gobierno y cultural.-** el gobierno establece el tono de la organización, reforzando la importancia de, y estableciendo responsabilidades de supervisión, para la gestión de riesgos empresariales. La cultura se refiere a valores éticos, comportamientos deseados y comprensión de los riesgos en la entidad. (Deloitte, 2017, pág. 23)
- 2) **Estrategia y objetivos.-** gestión de riesgos empresariales, estrategia y objetivos trabajan juntos en el proceso de planeación estratégica. El apetito al riesgo es definido y alineado con la estrategia; los objetivos de negocio ponen la estrategia en práctica mientras sirve para identificar; evaluar y responder a los riesgos. (Deloitte, 2017, pág. 23)
- 3) **Desempeño.-** riesgos que pueden afectar el logro de la estrategia y los objetivos de negocio pueden ser identificados y evaluados. Riesgos son priorizados por severidad y en el contexto del apetito al riesgo. La organización selecciona las respuestas al riesgo y toma el riesgo que ha asumido. (Deloitte, 2017, pág. 23)
- 4) **Revisión.-** para revisar el desempeño que la entidad, una organización puede considerar qué tan bien funcionan los componentes de gestión de riesgos empresariales a lo largo del tiempo a la luz de cambios sustanciales y qué revisiones se necesitan. (Deloitte, 2017, pág. 23)
- 5) **Información, comunicación y reporte.-** la gestión de riesgos empresariales requiere un proceso continuo para obtener y compartir información necesaria, de fuentes internas y externas, que fluya en todas las direcciones y a través de toda la organización. (Deloitte, 2017, pág. 23)

### Principios del COSO ERM 2017

GOBIERNO Y CULTURA	ESTRATEGIA Y OBJETIVOS	DESEMPEÑO	REVISIÓN	INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE
<b>1.</b> La Junta Directiva ejerce supervisión sobre los riesgos <b>2.</b> Establece	<b>6.</b> Analiza el contexto empresarial <b>7.</b> Define el apetito al	<b>10.</b> Identifica riesgos <b>11.</b> Evalúa la severidad de los riesgos	<b>15.</b> Evalúa los cambios sustanciales <b>16.</b> Revisa los riesgos y el	<b>18.</b> Aprovecha la información y la tecnología <b>19.</b> Comunica los riesgos de

estructuras operativas <b>3.</b> Define la cultura deseada <b>4.</b> Demuestra compromiso con los valores éticos <b>5.</b> Atrae, desarrolla y retiene individuos competentes.	riesgo <b>8.</b> Evalúa estrategias alternativas <b>9.</b> Formula los objetivos empresariales	<b>12.</b> Prioriza los riesgos <b>13.</b> Implementa las respuestas al riesgo <b>14.</b> Desarrollar un portafolio de riesgos	desempeño <b>17.</b> Propone mejoras en la gestión de riesgos empresariales	información <b>20.</b> Informes sobre riesgos, cultura y desempeño
---	--	--	--	---

**Cuadro 1.** Principios del COSO ERM 2017. Fuente: (Deloitte, 2017). Elaborado por: Las Autoras.

### Métodos para evaluar el control interno

Según Estupiñán Gaitán (2015) existen tres métodos de evaluación del control interno por medio:

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Gráfico o diagramas de flujo

### Método de cuestionario

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utilizan las letras -NA- no aplicable. En otros casos, la pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso, se cumple la información. (Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 164)

### **Método narrativo o descriptivo**

“Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y los formularios que interviene en el sistema” (Estupiñán Gaitán , Control interno y fraudes, 2015, pág. 165).

### **Método gráfico o diagramas de flujo**

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. (Estupiñán Gaitán , 2015, pág. 166)

### **Evaluación de Control Interno**

La evaluación de control interno supone una constatación integral o parcial de las actividades, procesos y procedimientos que se manejan en una organización, para determinar si estos asisten al alcance de los objetivos institucionales. La evaluación del sistema de control interno se realiza mediante comparaciones entre la situación actual y la deseada de la empresa, y con la ayuda de cuestionarios flujogramas y otros. (Estupiñan Gaitan R. , 2015, pág. 23)

### **Informe de Control Interno**

El informe es el producto final de la evaluación al sistema de control interno a la institución, este informe de control interno nos permite encontrar áreas críticas, las cuales serán analizadas en la ejecución; su estructura consta de condición criterio causa efecto conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de Investigación**

El desarrollo de la investigación será, primero, de tipo descriptiva, puesto que está orientada a determinar las características más relevantes del objeto de estudio, está implica recoger los datos para posteriormente analizar cuidadosamente los

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

resultados, a fin de tomar decisiones para la continuidad del trabajo y luego, de tipo aplicativa, por el énfasis en la resolución práctica de problemas y su contribución a la generación de nuevos conocimientos dirigidos hacia un objetivo o fin práctico que beneficie a la institución financiera.

### **Método de Investigación**

En este contexto la investigación tendrá un enfoque mixto basado en los métodos: inductivo, ya que se analizarán las unidades organizacionales para entender el comportamiento global de cooperativa; y deductivo, puesto que en consideración de los macro procesos de la institución financiera se lograrán establecer los controles internos que observen relaciones de causa-efecto.

### **Métodos de recolección de datos de la información**

En este aspecto la investigación se basará en fuentes de información primaria, secundaria y terciaria y los métodos de recolección de información que se utilizarán son las siguientes técnicas de investigación:

- Observación: del desarrollo de las actividades en la cooperativa, para obtener tener conocimiento de cómo se realizan las mismas.
- Entrevistas: a los socios y empleados, mediante esta técnica se obtendrá evidencia suficiente para emitir criterios verídicos.
- Análisis de Documentos: ya que mediante de la revisión y análisis de documentos obtendremos información para nuestra investigación.
- Visitas de campo: para conocer de manera detallada los controles establecidos en la cooperativa, esta técnica nos ayudará a identificar de manera más precisa y correcta las deficiencias y riesgos que pueden afectar al desempeño óptimo de la entidad financiera.

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES																				
	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1) Conocimiento General de la Cooperativa	x	x	x	x																
2) Marco teórico de Control Interno					x	x	x	x												
3) Evaluación al sistema de control interno									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
4) Conclusiones, Recomendaciones y Limitaciones																				x

*Cuadro 2.* Cronograma de actividades.

Fuente: Elaboración propia. Elaborado por: Las Autoras.

## **ESQUEMA TENTATIVO**

- 1. Portada**
- 2. Reconocimiento de los derechos de autor**
- 3. Agradecimiento y dedicatoria**
- 4. Resumen, palabras claves y abstract**
- 5. Índice**
- 6. Introducción**
- 7. Justificación**
- 8. Planteamiento del problema**
- 9. Objetivos**
- 10. Diseño Metodológico**

Tipo de Investigación

## **11. Desarrollo Del Proyecto**

### **Capítulo 1: Conocimiento General De La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.**

Reseña historia

Base Legal

Ubicación

Planificación estratégica

Planificación Operativa

### **Capítulo 2: Marco teórico de Control Interno**

Origen de la palabra control

Control

Control Interno

Tipo de controles

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez



Principios básicos del control

Fases del Estudio de Control Interno

Importancia del Control Interno

Objetivos del Control Interno

Modelos de Control Interno

Coso ERM 2017

Componentes COSO ERM 2017

Principios del COSO ERM 2017

Riesgos

Tipos de riesgo

Valoración de riesgos y su impacto

Administración de riesgos

Herramientas de Evaluación de Control Interno

Método Cuestionario

Método Flujograma

Método de Narrativas

Evaluación de Control Interno

Informe de la evaluación del control interno

### **Capítulo 3: Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA**

Planificación

Ejecución

Informe de Control Interno

### **Capítulo 4: Conclusiones, Recomendaciones y Limitaciones.**

a) Conclusiones

b) Recomendaciones

Carmen Quishpilema

Nila Sánchez

### **Bibliografía**

- Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 24 de junio de 2019
- Junta de Política Monetaria y Financiera. (2017). Norma para la Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Recuperado el 12 de julio de 2019
- Lean Six Sigma Institute. S.C. (2016). *Certificación Lean Six Sigma Green Belt para la excelencia en los negocios*. Barcelona, España: Alfaomega Grupo Editor. Recuperado el 10 de julio de 2019
- Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O. d., & Mejía Soto, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional* (Primera ed.). Bogotá, Colombia : Alfaomega S.A.
- Parsons, T. (1960). *Structure and Process in Modern Societies*. Michigan: Free Press

### **Anexo 5.1 Justificación cambio de Metodología**

La presente justificación pertenece a la metodología que va a ser empleada en el desarrollo del presente proyecto integrador, ya que en la presentación del protocolo del trabajo de titulación se manifestó que se utilizaría el modelo COSO ERM 2017 para la evaluación del sistema de control interno; sin embargo en el desarrollo del proyecto integrador específicamente en el capítulo 2 (Marco Teórico), se puede apreciar que el enfoque que este Marco proporciona no es el adecuado para el objetivo general del proyecto integrador, ya que este se basa en diseñar, implementar, evaluar y monitorear la gestión de riesgos, mientras que el Marco Integrado-Control Interno 2013 permite con su aplicación diseñar, implementar, llevar a cabo y evaluar el control interno y, por consiguiente, informar.

A pesar que los dos Marcos abordan determinadas áreas comunes, y son complementarios, estos tienen diferentes enfoques y ninguno sustituye al otro. (COSO pag 3)

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), también menciona que:

El diseño de controles destinados a mitigar riesgos en base al proceso de evaluación del riesgo de la organización si forma parte del control interno; sin embargo, la elección de una respuesta concreta para abordar, mitigar riesgos específicos no forma parte del control interno.(coso 2017 pag 17)

En vista de que el COSO ERM 2017 no es adecuado para la finalidad del proyecto integrador se ha tomado la metodología antes mencionada la cual precisa en la evaluación del sistema de control Interno, otorgando herramientas ilustrativas para la evaluación que ayudaran a determinar si los controles son efectivos y si sus componentes y principios están presentes y en funcionamiento, además nos proporciona de sus principios y punto de enfoque que a más de su uso para la evaluación, nos ayudarán al momento de establecer conclusiones y recomendaciones